

**DESARROLLO DE LOS REQUISITOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG, BASADO EN LA NTCGP1000-2009  
EN LA SECRETARÍA DE TELEMÁTICA DE LA GOBERNACION DEL VALLE  
DEL CAUCA**

**CRISTHIAN EGIDIO PATIÑO ARTEAGA.**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE PRODUCCIÓN  
PROGRAMA INGENIERÍA INDUSTRIAL  
SANTIAGO DE CALI  
2012**

**DESARROLLO DE LOS REQUISITOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG, BASADO EN LA NTCGP1000-2009  
EN LA SECRETARÍA DE TELEMÁTICA DE LA GOBERNACION DEL VALLE  
DEL CAUCA**

**CRISTHIAN EGIDIO PATIÑO ARTEAGA.**

**Pasantía Institucional para optar el título de  
Ingeniero Industrial**

**Director:**

**JOHN JAIRO MOSQUERA MERA**

**Ingeniero Industrial**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE PRODUCCIÓN  
PROGRAMA INGENIERÍA INDUSTRIAL  
SANTIAGO DE CALI  
2012**

**Nota de aceptación:**

**Aprobado por el Comité de Grado en cumplimiento de los requisitos exigidos por la Universidad Autónoma de Occidente para optar al título de Ingeniero Industrial.**

**JIMMY DÁVILA**

---

**Jurado**

**ÁLVARO ARARA**

---

**Jurado**

**Santiago de Cali, 6 de Septiembre de 2012**

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, quien es la razón del estar aquí presente y me ha dado la fortaleza, paciencia, fuerza y sabiduría durante la elaboración de mi trabajo de grado.

A mis padres, a mi familia, quienes me han brindado su apoyo, amor y cariño a través de mi estudio como profesional.

A mis amigos, Harold Arabia y María Fernanda Flórez quienes con sus oraciones, apoyo y al haberme abierto las puertas de sus corazones, gracias a su valiosa colaboración han sido mi bastón para cumplir con esta etapa de mi vida.

Finalmente te lo dedico a ti mi madre, porque luchaste a través de todos estos años para lograr lo que soy el día de hoy y me has dado la fuerza y agallas para cumplir tu más grande anhelo mi grado como Ingeniero Industrial

## CONTENIDO

	pág.
GLOSARIO.....	10
RESUMEN.....	13
INTRODUCCIÓN.....	15
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	17
1.1 ESTABLECIMIENTO DEL PROBLEMA .....	17
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	18
2. JUSTIFICACIÓN .....	19
3. ANTECEDENTES .....	21
4. MARCO TEÓRICO .....	23
5. OBJETIVOS DE LA PASANTIA .....	41
5.1 OBJETIVO GENERAL .....	41
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	41
6. METODOLOGÍA.....	42
7. DIAGNÓSTICO DE LOS REQUISITOS DE NTCGP1000:2009 Y MECI EN LA SECRETARIA DE TELEMÁTICA .....	45
8. REDEFINICIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS .....	51
9. DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS .....	56
10. ELABORAR INDICADORES PARA LOS PROCESOS DE LA SECRETARIA DE TELEMÁTICA.....	59

<b>11. MAPA DE RIESGOS DE LA SECRETARÍA DE TELEMÁTICA.....</b>	<b>64</b>
<b>12. PARTICIPACIÓN DE LA SECRETARIA DE TELEMÁTICA EN EL MECI....</b>	<b>68</b>
<b>13 APOYAR LA IMPLANTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SECRETARÍA DE TELEMÁTICA.....</b>	<b>72</b>
<b>14. COMPARACIÓN ESTADO INICIAL VS ESTADO FINAL.....</b>	<b>73</b>
<b>15. CONCLUSIONES .....</b>	<b>79</b>
<b>16. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>81</b>
<b>BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>82</b>

## **Anexos**

## LISTA DE CUADROS

	<b>Pág.</b>
<b>Cuadro 1. Descripción de valor en la encuesta</b>	<b>49</b>
<b>Cuadro 2. Rango Criterios</b>	<b>50</b>
<b>Cuadro 3. Indicadores Secretaría de Telemática</b>	<b>61</b>
<b>Cuadro 4: Matriz de calificación, evaluación y respuesta a los riesgos</b>	<b>65</b>
<b>Cuadro 5: Matriz de riesgos de la Secretaría de Telemática</b>	<b>67</b>

## LISTA DE FIGURAS

	pág.
<b>Figura 1. Ciclo phva</b>	<b>26</b>
<b>Figura 2. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos</b>	<b>27</b>
<b>Figura 3. Modelo Operativo por Procesos (con sus procedimientos)</b>	<b>29</b>
<b>Figura 4. Modelo Estándar de Control Interno</b>	<b>32</b>
<b>Figura 5. Compatibilidad entre los Sistemas de Control Interno, Gestión de la Calidad y Desarrollo Administrativo</b>	<b>38</b>
<b>Figura 6. Fases del diagnóstico</b>	<b>48</b>
<b>Figura 7. Estructura organización Secretaría de Telemática</b>	<b>52</b>
<b>Figura 8. Modelo Operativo por Procesos Secretaría de Telemática</b>	<b>53</b>
<b>Figura 9. Cadena de Valor de la Gobernación del Valle del Cauca</b>	<b>54</b>
<b>Figura 10. Modelo operativo por procesos</b>	<b>57</b>
<b>Figura 11. Modelo estándar de control interno Secretaría de Telemática</b>	<b>70</b>
<b>Figura 12. Agrupados por numeral NTCGP1000:2009</b>	<b>73</b>



## **LISTA DE ANEXOS**

	<b>pág.</b>
<b>Anexo A. Encuesta aplicada a la Secretaria de Telemática dada por la DAFP</b>	<b>84</b>
<b>Anexo B. Formato caracterización del proceso</b>	<b>136</b>
<b>Anexo C: Formato para levantamiento de procedimientos</b>	<b>141</b>
<b>Anexo D. Hoja de vida de indicadores por proceso</b>	<b>142</b>
<b>Anexo E. Hoja de vida de indicadores proceso administrar el Riesgo y la continuidad de las soluciones tic</b>	<b>143</b>
<b>Anexo F. Identificación de riesgos</b>	<b>144</b>
<b>Anexo G. Matriz identificación de riesgos</b>	<b>145</b>
<b>Anexo H. Matriz análisis del riesgo</b>	<b>148</b>
<b>Anexo I. Matriz valoración de riesgos</b>	<b>150</b>
<b>Anexo J. Mapa de riesgos</b>	<b>152</b>
<b>Anexo K. Comparación estado inicial vs estado final</b>	<b>157</b>

## GLOSARIO

**ACCIÓN CORRECTIVA:** conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

**ACCIÓN PREVENTIVA:** conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

**ACTITUDES:** es la disposición de actuar, sentir y pensar en torno a una realidad particular y concreta. Entre ellas pueden considerarse: entusiasmo, positivismo, optimismo, persistencia, flexibilidad y búsqueda de la excelencia, entre otras.

**AGENTE DE CAMBIO:** aquel que es capaz de desarrollar en la organización, acciones, actitudes y procesos que permitan realizar mejoras proactivamente en los diversos aspectos internos y externos, y se establecen de acuerdo al perfil y por medio de resoluciones.

**ANÁLISIS DEL RIESGO:** elemento de Control, que permite establecer la probabilidad de ocurrencia de los eventos positivos y/o negativos y sus consecuencias, calificándolos y evaluándolos a fin de determinar la capacidad de la Entidad Pública para su aceptación y manejo.<sup>1</sup>

**CALIDAD:** grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

**CERTIFICACIÓN:** la actividad que respalda que una organización, producto, proceso o servicio cumple con los requisitos definidos en normas o especificaciones técnicas. Las marcas de conformidad de ICONTEC se constituyen en un elemento diferenciador en el mercado, mejorando la imagen de productos y servicios ofrecidos y generando confianza frente a clientes, consumidores y el entorno social de las organizaciones.

**CLIENTE:** persona natural o jurídica que recibe un producto (bien o servicio).

**COMPETENCIAS:** las competencias laborales se definen como la capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en un puesto de trabajo, las funciones inherentes a un empleo; capacidad que está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado.

---

<sup>1</sup>ICONTEC, [consultado 25 de mayo de 2012].disponible en internet ,<http://www.icontec.org.co/index.php?section=49>

**COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO:** el Comité de Coordinación de Control Interno se reunirá por lo menos cada dos (2) meses. Deberá adoptar un reglamento interno y cumplir con las funciones establecidas en los Decretos 1826 de 1994 y 2145 de 1999.

**EFFECTIVIDAD:** medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

NOTA La medición de la efectividad se denomina en la Ley 872 de 2003 como una medición del impacto.

**EFICACIA:** grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

**EFICIENCIA:** relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

**ENFOQUE BASADO EN PROCESOS:** gestión sistemática de la interacción e interrelación entre los procesos empleados por las entidades para lograr un resultado deseado.

**GESTIÓN DOCUMENTAL:** conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

**MANUAL DE LA CALIDAD:** documento que describe y especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una entidad.

**MEJORA CONTINUA:** acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

**PROCEDIMIENTO:** forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**PROCESO:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**PRODUCTO (BIENES O SERVICIOS):** resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

**RIESGO:** toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda afectar el desarrollo normal de las funciones de la entidad y el logro de sus objetivos.

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

**SISTEMA:** conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.

**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:** herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades<sup>2</sup>.

**SIG:** Sistemas Integrado de Gestión, resultado que involucra varios sistemas o metodologías. Para el presente proyecto es la integración entre el MECI 1000:2005 y la norma NTCGP1000:2009, exclusivo para Colombia

**VALORACIÓN DEL RIESGO:** elemento de Control, que determina el nivel o grado de exposición de la Entidad Pública a los impactos del riesgo, permitiendo estimar las prioridades para su tratamiento.<sup>3</sup>

**TRD:** tabla de retención documental

---

<sup>2</sup>NORMA TÉCNICA COLOMBIANA, NTCGP1000:2009 Entidades Públicas. Departamento Administrativo de la Función Pública. 2009

<sup>3</sup>Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano; para las entidades regidas por la ley 87 de 1993 MECI 1000:2005, Bogotá, D.C P. 9

## **RESUMEN**

El presente proyecto contiene un estudio de los Sistemas de Gestión de la Calidad; en la Secretaría de Telemática de la Gobernación del Valle de Cauca, dependencia que requirió los servicios de una pasantía institucional con la Universidad Autónoma de Occidente.

En dicho estudio de desarrollo de los requisitos para la Implementación del Sistema Integrado de Gestión SIG, basado en la NTCGP1000:2009 en la Secretaría de Telemática, se describe y elaboran los procesos, procedimientos, mapa de riesgos e indicadores de gestión los cuales sirven como fundamento de los Sistemas de Gestión de la Calidad para el desarrollo e Implementación de la norma NTCGP1000:2009 y modelo MECI 1000:2005 en el área de las TIC, con el fin de ejecutar planes de acción, proyectos de orden nacional e interventorías con los niveles de Calidad ya establecidos.

El estudio, se inició con la información para la divulgación del proyecto de Desarrollo de los Requisitos para la Implementación del Sistema Integrado de Gestión SIG, basado en la NTCGP1000:2009 e inmediatamente con el diagnóstico de la cultura organizacional; en la Secretaría de Telemática. Se socializara las ventajas y las futuras exigencias que este proceso acarrea, una vez iniciado, se establecen metas, indicadores, organigrama, cronograma, reuniones a través del cual se determinara los patrones de autoridad, comunicación y flujos de trabajo.

Conjuntamente y siguiendo el plan de trabajo establecido, se procede a analizar los procesos actuales, la funcionalidad y la finalidad, esto con el objeto de medir su efectividad y funcionalidad del día a día, se desarrollan nuevos procesos y por ende procedimientos, los cuales van a ser medidos por medio de indicadores, como también se estableció el mapa de riesgos de la Secretaría de Telemática.

Constantemente se presentan avances del proyecto para acatar las observaciones que se hacían los funcionarios, durante la socialización del proyecto, con esto se busca afianzar y darle confiabilidad al proyecto que se estaba ejecutando, para finalizar, se aprobó la documentación por parte de la Secretaría de Planeación Departamental, departamento de Calidad; donde el trabajo arduo de la Secretaría

de Telemática tuvo buenos comentarios dejando así en alto la madurez y la responsabilidad con que se realizó el estudio.

Palabras Claves: Gestión, sistema, calidad, riegos.

## INTRODUCCIÓN

La necesidad de las organizaciones de mejorar sus procesos productivos, maximizar la productividad y competitividad, ha llevado a las organizaciones públicas y privadas a mejorar sus procesos administrativos y operacionales, innovando en el diseño y presentación de productos (bienes o servicios), esto conduce, a que las empresas busquen mecanismos y herramientas para demostrar a sus clientes la conformidad y calidad de sus procesos (bienes o servicios) para mejorar su gestión y contribuir con el desarrollo socio-económico del País.

Los antiguos modelos de operación administrativa de calidad centraban su forma de operar por funciones y planeación a corto plazo, se enfocaban en prestar un servicio y no en la satisfacción de los clientes, debido a ello y con la entrada de nuevos competidores con metodologías eficientes fundamentadas en la planeación a largo plazo y conjugando el mejoramiento continuo de los procesos, se vio como una ventaja competitiva para el fortalecimiento de las relaciones cliente-proveedor, donde aparecen estructuras organizacionales transversales y flexibles que permiten la prevención de errores y la satisfacción del cliente, cambiando la forma de prestar servicios y hacerlo con calidad. Esta metodología ha hecho cambiar el enfoque de laborar e innovando en procesos y forma de proceder frente a situaciones reales del día a día.

Para el desarrollo de los requisitos para la implementación del Sistema Integrado de Gestión SIG, basado en la NTCGP1000:2009, implica cambios en la Secretaría de Telemática, esto cambios son un factor importante para el desarrollo, ya que con ello lograr que los funcionarios se apoyen en la herramienta de gestión ciclo PHVA.

Una manera efectiva de lograr las metas anteriormente mencionadas, es la Implementación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, así mismo los documentos y efectos según los requisitos establecidos en la norma NTCGP 1000:2009; sumado a lo anterior, las organizaciones, cada vez se sienten abocadas por la necesidad de garantizar que todos sus procesos, procedimientos, la administración de la información y los recursos tecnológicos, se ejecuten de acuerdo con las normas constitucionales y legales, dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos planteados en la implementación de la NTCGP1000:2009, se trabaja en la implementación del sistema de control interno MECI, el cual comprende el plan organizacional y todos

las actividades, métodos y procedimientos que en forma coordinada se adopten para: 1) proteger los activos contra desperdicio, el fraude, y el uso ineficiente. 2) Promover la exactitud y la confiabilidad en los registros contables, en pocas palabras el control interno está formado por todas las medidas que se toman para suministrar a la administración la seguridad de que esta funciona como debe ser.

Finalmente, con este proyecto se pretende apoyar la implementación del Sistema Integrado de Gestión “SIG” basado en la norma NTCGP 1000:2009 y Modelo Estándar de Control Interno, MECI 1000:2005, esto implica que la Secretaría de Telemática de la Gobernación del Valle del Cauca, pretende obtener cambios significativos en el plan organizacional, de todos los métodos y procedimientos para generar un funcionamiento eficaz, eficiente de sus procesos y poder demostrar a clientes, proveedores, y otras entidades públicas o privadas que las actividades desarrolladas por esta Secretaría son enfocadas al cumplimiento de la NTCGP 1000:2009.



## **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 ESTABLECIMIENTO DEL PROBLEMA**

La globalización y la apertura de los mercados a nivel nacional e internacional, han hecho que los clientes sean más exigentes y más complejos, este hecho, lleva hoy a la Secretaría de Telemática, a enfrentarse a nuevas condiciones de mercado y tecnología, en el cual lo único verdadero es la ardua competencia de otras gobernaciones a nivel de nacional, se habla de cuáles son los mejores y como han desarrollado sus procesos para referenciarlo y gestionar proyectos hacia el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

En realidad, la competitividad de la Secretaría de Telemática a nivel nacional está determinada por la innovación, costo y forma de gestionar recursos para elaborar proyectos en el orden Departamental, esto visto como la capacidad para identificar necesidades en el departamento (demanda), para gestionar proyectos buscando la satisfacción por medio de la gestión de la Gobernación del Valle del Cauca. De aquí que las organizaciones públicas y privadas adopten medidas de control con las que se pueden obtener ventajas de gestión y de coordinación mediante la implementación del Sistema Integrado de Gestión y modelo MECI.

La Secretaría de Telemática de la gobernación del Valle del Cauca, está en la obligación de garantizar la Implementación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad ya que la ley 872 de 2003 obliga a las entidades públicas a implementar la Norma NTCGP1000:2009; desde esta perspectiva, se ve valida la contribución de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, que complete los componentes de calidad y control interno a incorporar en la organización para garantizar el logro de sus objetivos.

En definitiva es claro utilizar la Norma Técnica Colombiana para la gestión pública, Sistema de Gestión de Calidad NTCGP1000:2009; que le permita a la Secretaría de Telemática establecer un enfoque basado en procesos orientado hacia la certificación de dicha norma, en procura de mejorar la relación entre las dependencias que integran la Gobernación del Valle del Cauca.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

Respecto con lo referenciado anteriormente, la pregunta que se pretende abordar con este proyecto es:

¿Es posible mejorar la calidad en la prestación de los servicios, y el funcionamiento organizacional de la Secretaría de Telemática mediante la Implementación del Sistema Integrado de Gestión SIG, basado en la NTCGP1000-2009?

### **Preguntas de Apoyo**

¿Cómo prestar los servicios para mejorar la satisfacción de los clientes en cuanto a las Tecnologías de Información y Comunicaciones?

¿Cómo organizar el recurso humano para obtener un nivel de eficacia alto a nivel de Secretarías?

¿Cómo desarrollar estrategias para mitigar el riesgo y reducir los efectos negativos?

¿Cómo ser efectivo en los procesos a cargo de la Secretaría de Telemática dentro de la cadena de valor de la Gobernación del Valle del Cauca?

¿Cómo Implementar el Sistema Integrado de Gestión SIG en la Secretaría de Telemática?

## 2. JUSTIFICACIÓN

La Secretaría de Telemática de la Gobernación del Valle del Cauca en el deseo de prestar servicios con altos estándares de Calidad y en cumplimiento de lo establecido en el artículo 6º de la Ley 872 de 2003, ha decidido adoptar la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios. El Sistema de Gestión de la Calidad adoptará en cada entidad un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente. El sistema de Gestión de Calidad, está basado NTCGP1000:2009 e igualmente el Modelo Estándar de Control Interno MECI. Esta Norma NTCGP1000:2009 fue expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)<sup>4</sup> que busca Implementar el Sistema Integrado de Gestión en la Secretaría de Telemática, el cual le permitirá replantear políticas de calidad, definir los procesos sus procedimientos y riesgos.

Como primera instancia los beneficios que se espera obtener con el desarrollo de este proyecto son:

Se beneficia la Secretaría de Telemática ya que con el diseño e implementación del SIG. busca aumentar la eficacia de sus procesos, en pro del fortalecimiento organizacional, contribuyendo en buena medida a incorporar mejores prácticas que permitan iniciar una transición de un estado mediático en muchas técnicas y prácticas, hacia un estado innovador, eficiente, ágil, con capacidad de adaptación a los cambios capaz de responder adecuadamente a las demandas sociales y así beneficiar como usuario final a la comunidad de la región, entidades descentralizadas, aumentando los niveles de servicios. Adicionalmente, con el diseño e implementación del SIG se podrá mejorar la satisfacción de los clientes y la eficacia de los procesos.

Respecto a la segunda instancia el recurso humano estos se verán beneficiados en lo siguiente:

- Altos niveles de rendimiento en la medida que los funcionarios de las áreas involucradas al proceso se integren y aprendan estos nuevos direccionamientos de tipo operacional.

---

<sup>4</sup> NTCGP 1000:2009 Entidades Públicas. Departamento Administrativo de la Función Pública. 2009.7P

- Disminución de probabilidad de incurrir en riesgos, en la medida que los funcionarios conozcan los procesos y mapa de riesgos.

Para finalizar es importante señalar que el proyecto DESARROLLO DE LOS REQUISITOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG, BASADO EN LA NTCGP1000-2009 EN LA SECRETARÍA DE TELEMÁTICA DE LA GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA” permitirá como beneficio personal (estudiante) un fortalecimiento que trascienda de la parte teórica a la praxis en la medida que se implementen los conocimientos adquiridos en la ejecución del plan propuesto en el proyecto.

### 3. ANTECEDENTES

En 2004 dando cumplimiento a la ley 87 de 1993, decreto 1599 de 2005 y la ley 872 de diciembre 30 de 2003, decreto reglamentario 4110 del 9 de diciembre de 2004, la Gobernación del Valle del Cauca, inicia, el proceso de Implementación del Sistema Integrado de Gestión y Modelo MECI, con actividades para informar y sensibilizar al personal sobre la importancia y la obligatoriedad del proyecto Implementación del Sistema Integrado de Gestión NTCGP1000:2004 y las características de la norma. Se empezó dicho trabajo con reuniones y charlas en las cuales, por medio de resoluciones se nombró los agentes de cambio quienes fueron los encargados de liderar el proceso desde sus respectivas dependencias y Secretarías; así mismo en conjunto con RED ALMA MATER empresa contratada en el 2004, designada para el desarrollo e Implementación del Sistema Integrado de Gestión, se socializa y explican los formatos que exige la norma NTCGP1000:2004 y MECI 1000:2005, que deben tener en cuenta para la elaboración del proyecto y la forma de cómo aplicar distintas metodologías para llevar a cabo las actividades para elaborar dicho proyecto, de allí nace la necesidad de vincular estudiantes universitarios para que apoyen estos procesos.

Entre los aspectos que demandaron un especial esfuerzo en la elaboración del Sistema Integrado de Gestión hacia el año 2005, se puede mencionar la gran dificultad en la documentación de procesos y sus procedimientos por parte de los diferentes servidores públicos, por eso se planteó y se realizó capacitaciones, talleres y actividades que involucra la Secretaría de Telemática, en estas capacitaciones se desarrolló la temática de procesos, procedimientos y formatos que la norma exige y lo más importante el rol que cumplían cada uno de los funcionarios que trabajaron para ese proyecto en ese entonces.

Enfocándonos en la Secretaría de Telemática, el proceso de desarrollo y de implementación de la norma NTCGP1000:2004 comenzó con la sensibilización de dicha norma, se estableció para ese mismo año, el Comité Interno de Calidad, ubicado en la Secretaría de Planeación, que apoyó las diferentes capacitaciones, por medio de visitas de campo, videos y experiencias de otras entidades públicas.

El consultor RED ALMA MATER explicó el modelo, requisitos y metodologías que se deben tener en cuenta en la elaboración del proyecto; así mismo se analizaron las funciones que realiza la Secretaría de Telemática para desarrollar y operar bajo un nuevo enfoque establecido en la norma basado en procesos, y se comparó con los requisitos del modelo, se proponen opciones, se discute y se ajusta a la Norma NTCGP1000:2004; una vez culminada esta actividades RED

ALMA MATER procedió a documentar los procesos, y haciendo seguimiento con auditorias de Calidad, acciones correctivas, preventivas y procedimientos a partir de la experiencias de los agentes de cambio y los respectivos coordinadores (ver cuadro de estructura organizacional), esto implica que se requiere una mayor participación del consultor, quien proporcionó un apoyo, asesoría e implementación de los documentos, así mismo se establecieron los requerimientos Modelo Estándar de Control Interno.

El tiempo invertido en estas actividades está estimado en la ejecución del contrato firmado por la RED ALMA MATER y la Gobernación del Valle, se socializo con los servidores públicos de la Secretaría de Telemática por medio de talleres didácticos, conferencias y videos alusivos a la temática esto fue en base a los procesos, procedimientos y riesgos en los cuales están inmersos, se asesoró sobre cómo se debe integrar con la Cadena de Valor de la Gobernación del Valle del Cauca, se hizo una verificación y evaluación de todo lo hecho en el levantamiento documentado de los procesos que se realizan dentro de la Secretaría de Telemática, se capacitó a los empleados para la documentación de los Procesos, Procedimientos para operar bajo este enfoque basado por procesos y contar con el Modelo Estándar de Control Interno para garantizar que los servidores públicos cuenten con las competencias, habilidades aptitudes e idoneidad necesarias para cumplir la misión de la entidad.

Así mismo por medio de resoluciones y gaceta institucional se explicó las ventajas, de la norma NTCGP1000:2004 y la forma de operar, no solo para la Secretaría de Telemática, sino también para la Gobernación en toda su estructura.

Finalmente RED ALMA MATER deja la documentación digital y física, pero no se evidencia que se haya trabajado en la etapa de implantación del sistema en la Secretaría de Telemática, la Secretaria de Planeación ha trabajado fuertemente para la implantación y desarrollo del sistemas “SIG” pero este no se ha logrado en su totalidad, ya que lo motivos son innumerables y no se puede cuantificar, solo se encuentra planteada la documentación y a esta fecha ya está desactualizada.

#### 4. MARCO TEÓRICO

Este proyecto se basa en la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública 1000:2009, de acuerdo con lo establecido en la ley 872 de 2003, que recoge la filosofía de la Norma ISO 9001 y la adapta para las empresas de la Gestión Pública del Estado Colombiano.<sup>5</sup>

Para iniciar es pertinente brindar una definición acerca de la referencia normativa, Sistema de Gestión de Calidad

- **Norma técnica de Calidad NTC 9000:2005.**

Sistema de Gestión de Calidad, Fundamentos y Vocabulario

Describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad, los cuales constituyen el objeto de la familia ISO 9000 y define los términos relacionados con los mismos.

- **Norma Técnica de Calidad NTC 9001:2008.**

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad, cuando una organización: a) necesita de demostrar la capacidad para proporcionar de forma coherente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables, b) aspira a aumentar la satisfacción del cliente través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado<sup>6</sup>.

Definición acerca de la referencia normativa, Sistema de Control Interno

- **Ley 87 de 1993**

Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismo de Estado y se dictan disposiciones.

---

<sup>5</sup> Sistema de Gestión de la Calidad NTCGP 1000:2009 Entidades Públicas. Departamento Administrativo de la Función Pública y Alcaldía Mayor de Bogotá. 2007

<sup>6</sup> CAÑAS Jon, ATHEORTUA Marcela, Orrego Mónica, Guía metodológica sistema integrado de gestión. Medellín 2005

- **Ley 489 de 1998**  
Sistema Nacional de Control Interno, por la cual se dictan las normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades de Orden Nacional y se define en concepto y principios de control Interno
- **MECI 1000:2005**  
Acto administrativos que establece el Modelos Estándar de Control Interno y la estructura establecido en el decreto 1599 del 20 de mayo de 2005.
- **Decreto 1599 del 20 de mayo de 2005**  
Decreto que estable la estructura establecida para el sistema de control interno

De acuerdo a lo anterior es importante desarrollar la temática que abarca y sustente lo establecido en la ley, partiendo de la definición de Sistema de Gestión de Calidad en la cual, reza en la obra galardonada por la Universidad Politécnica de Catalunya “Gestión Integral de la Calidad” que:

Sistema de Gestión de Calidad. Son los requisitos generales que determinan lo que la organización debe establecer a nivel de documentos, criterios, seguimiento e implementación de las acciones necesarios para la mejora continua, así mismo, los requisitos de la documentación ponen mayor énfasis en la declaración de una política de Calidad y destacan la importancia del manual de calidad<sup>7</sup>.

Generalidades. En cumplimiento de lo establecido en la Ley 872 de 2003, la norma NTCGP1000 establece los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios, esta norma está dirigida a todas las entidades del orden nacional, y se ha elaborado con el propósito de que éstas puedan mejorar su desempeño y su capacidad para proporcionar productos que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.

Esta norma es de aplicación genérica y no es su propósito establecer uniformidad en la estructura y documentación del sistema de gestión de la calidad de las entidades, puesto que reconoce que éstas están influenciadas por diferentes marcos legales, objetivos, estructuras, tamaños, necesidades, procesos y productos (bienes o servicios) que suministran.

---

<sup>7</sup> CUATRECASAS, Lluís. Gestión Integral de la Calidad. Barcelona. profit.2010, 364p



Como base para la elaboración de esta norma NTCGP1000:2009 se han empleado las normas internacionales de la serie ISO 9001:2000, puesto que se ajusta la terminología y los requisitos de ésta a la aplicación específica en las entidades. Sin embargo, la presente norma integra requisitos y conceptos adicionales a los del estándar ISO. Esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales que forman parte de un sistema conformado por procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Este enfoque permite mejorar la satisfacción de los clientes y el desempeño de las entidades, circunstancia que debe ser la principal motivación para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, y no simplemente la certificación con una norma. La figura 2 muestra que las partes interesadas juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca del cumplimiento de la entidad, respecto a sus requisitos.

De manera adicional puede y debe aplicarse a todos los procesos, la metodología conocida como “planificar- hacer-verificar-actuar (P-H-V-A)”.

El ciclo de mejora continua “Planificar- hacer-Verificar-Actuar” está presente en todas las áreas de nuestra vida profesional y personal, y se utiliza continuamente, tanto formalmente como de manera informal, consciente o subconscientemente.

Dentro del contexto de un Sistema de Gestión de la Calidad, el PHVA es un ciclo dinámico que puede desarrollarse dentro de cada proceso de la organización y en el sistema de procesos como un todo. Está íntimamente asociado con la planificación, implementación, control y mejora continua, tanto en la realización del producto como en otros procesos del SGC<sup>8</sup>.

---

<sup>8</sup> GALEON, Johnnavas uso de las normas ISO y ciclo PHVA [consultado 19 de mayo de 2012].disponible en internet ,<http://johnnavas.galeon.com/productos1002127.html>

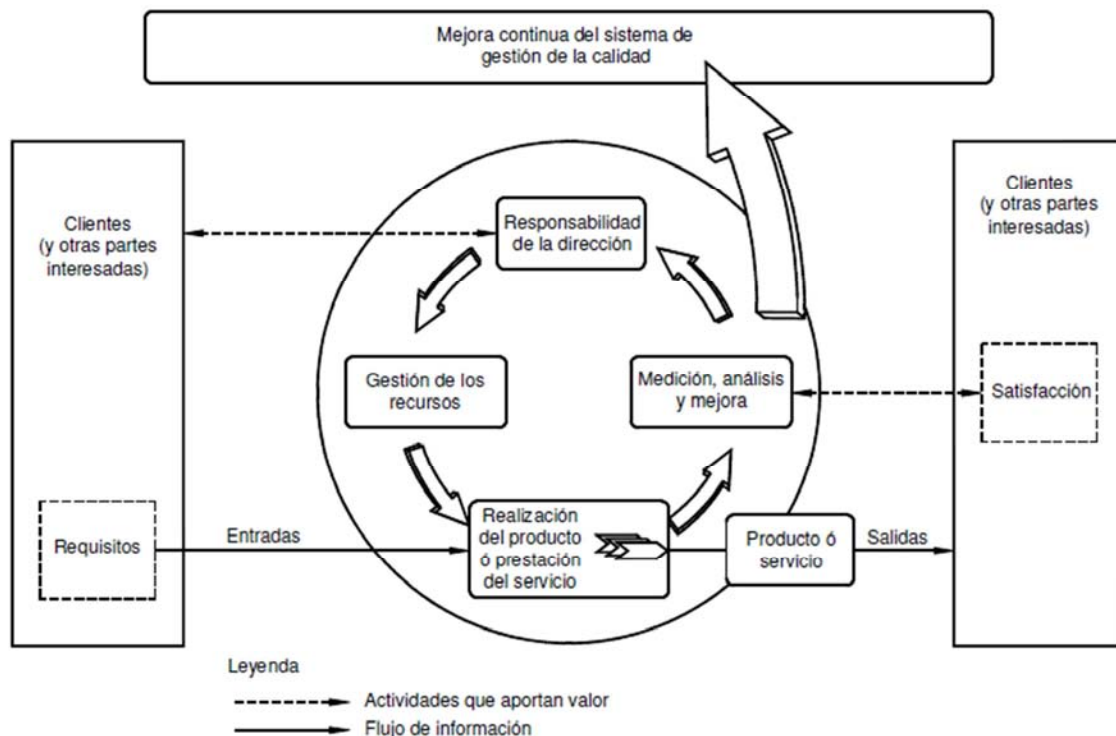
**Figura 1. Ciclo PHVA**



**Fuente:** <http://articulos.corentt.com/la-calidad-y-el-ciclo-de-deming/>

- ✓ Planear: establecer los objetivos y los procesos necesarios para conseguirlos resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
- ✓ Hacer: implementar los procesos.
- ✓ Verificar: realizar el seguimiento y medición de los procesos y los productos y servicios respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto o servicio e informar los resultados.
- ✓ Actuar: tomar acciones para el mejoramiento continuo del desempeño de los procesos.

**Figura 2. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos**



**Fuente:** Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano; para las entidades regidas por la ley 87 de 1993 MECI 1000:2005.

**Los principios de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios** se enmarcan, integran y desarrollan dentro de los principios constitucionales, con el fin de conducir a la entidad hacia una mejora en su desempeño:

a) Enfoque hacia el cliente. Dentro de este principio; la Secretaría de Telemática enfatiza en proyectos tales como: entrega de equipos de cómputo y/o cámara IP a instituciones y entidades públicas de acuerdo a los requerimientos ya aprobados por el agentes encargados, prestación y apoyo del servicio tecnológicos, junto con la ERT (Empresa de Recursos Tecnológicos), Coordinar con las demás dependencias de la Administración Departamental el diseño y puesta en marcha del sistema de información. Así mismo apoya en la seguridad informática, actualización de la página web <http://www.valledelcauca.gov.co> y software que la entidad tiene a su disposición en la Gobernación del Valle del Cauca y por ultimo Participar en las decisiones de la infraestructura de tecnológica, como evidencias de ello tenemos:

- Gobernación del Valle del Cauca inaugura zona WiFi en Tulúa
- Gobernación del Valle del Cauca transmite VI Cumbre de las Américas
- Servicios digitales para la comunidad
- Fortalecimiento de sistema de información
- Buzón de quejas y reclamos
- Línea de atención al cliente 018000972033

b) Liderazgo. La Secretaría de Telemática es reconocida por como el principal gestor y facilitador en la implementación y mejoramiento continuo de los procesos de información y tecnológicos que se consideren fundamentales para la Gobernación, los municipios, establecimientos públicos y entidades descentralizadas de orden departamental, funcionando las 24 horas del día previendo daños o ataques informáticos y gestando proyectos ante el gobierno nacional.

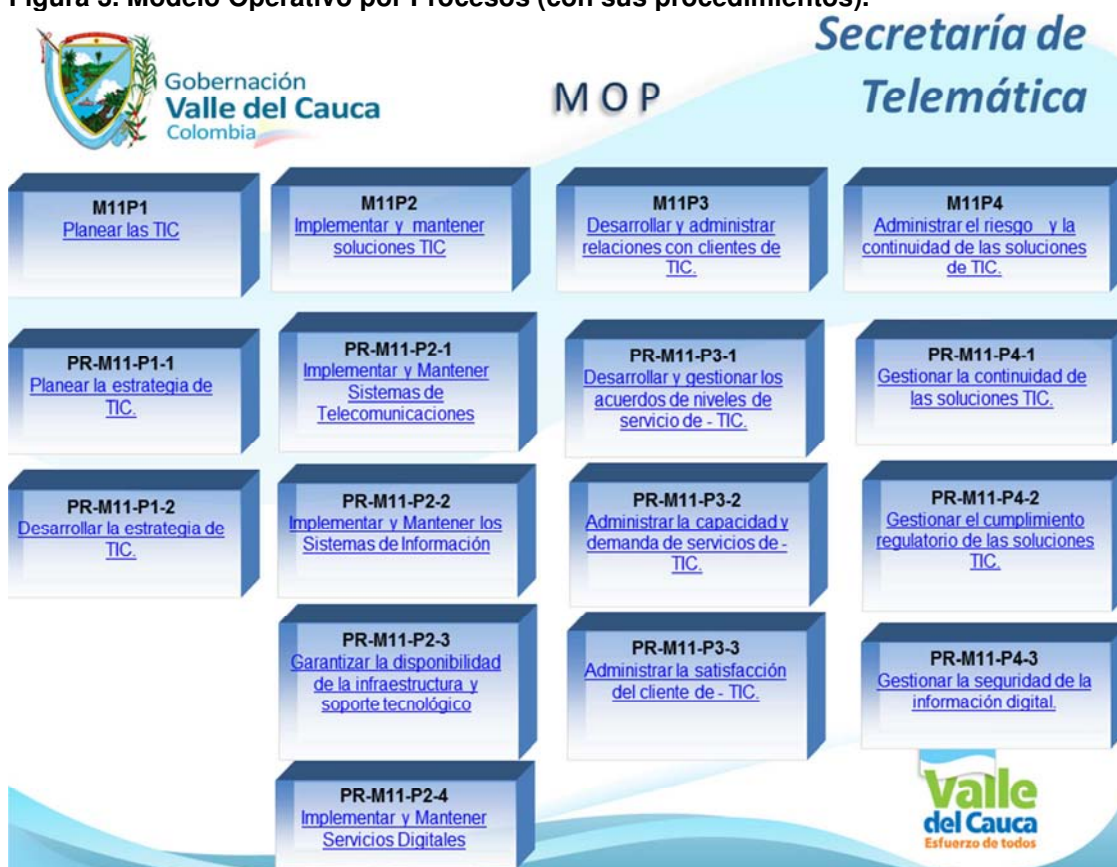
c) Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas. Los servidores públicos de la Secretaría de Telemática son los encargados de crear, mantener actualizado y administrar el sistema de información departamental, basado en un concepto de gobierno integrado, interconectado en red, que permite contar con información oportuna y confiable para la toma de decisiones y el cumplimiento de todas las misiones de las dependencias de la administración central esto se ve reflejado en la comunicación e información que aparece en la página web, de las diferentes Secretarías Departamentales.

d) Enfoque basado en procesos: en las entidades existe una red de procesos, la cual, al trabajar articuladamente, permite generar valor. Como evidencia de este principio, se establece la aprobación por la parte de la Secretaría de Planeación departamental la aprobación del SIG de la Secretaría de Telemática de la Gobernación del Valle del Cauca, por cuestiones de seguridad y derecho de autor no fue posible anexar dicho documento de aprobación, por ello se observa en la figura 3 el MOP.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup>la desagregación y explicación del MOP se hace en número 8 y 9 del presente proyecto

**Figura 3. Modelo Operativo por Procesos (con sus procedimientos).**



**Fuente:** Diapositivas Presentación del SIG Externa, Gobernación del Valle del Cauca

e) Enfoque del sistema para la gestión: el hecho de identificar, entender, mantener, mejorar y en general, gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema contribuye a la eficacia, eficiencia y efectividad de las entidades en el logro de sus objetivos planeados.

f) Mejora continua: este principio se ataca, con las capacitaciones a los funcionarios de planta, con acuerdo entre en Sena e Icontec se hace las capacitaciones frecuentemente para mejorar el desempeño global de la entidad.

g) Enfoque basado en hechos y datos para la toma de decisiones: en todos los niveles de la Secretaría Telemática se basa en el análisis de los datos y la información, y no simplemente en la intuición.

h) Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios: las entidades y sus proveedores son interdependientes; una relación

beneficiosa, basada en el equilibrio contractual aumenta la capacidad de ambos para crear valor y aportar confiabilidad a los proyectos que se están ejecutando.

i) Coordinación, cooperación y articulación. La Secretaría de Telemática es catalogada como; centro estratégico de aplicación de conocimientos, mediante programas de ciencia y tecnología e incentivando una alianza entre universidades, el sector empresarial y el sector público. Genera condiciones para que la innovación y apoyando la creación y/o consolidación de parques tecnológicos, temáticos e industriales, centros de investigación y formación y entrenamiento del recurso humano, que permita organizar y concentrar talento, tecnología e infraestructura local especializada acorde con la potencialidad de casa sub región, para el desarrollo de los sectores estratégicos.

j) Transparencia: la gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; por tanto, es importante que la Secretaría Telemática garantice el acceso a la información pertinente de sus procesos para facilitar así el control social, esto se hace por medio de software que permite ver la información pero no modificarla y así mismo permite hacer un monitoreo de quien esta utilizando dicha información.

Los requisitos generales para la implementación de la NTCGP1000:2009; son: la entidad debe establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad, de acuerdo con los requisitos de esta norma; este Sistema incluye de manera integral todos los procesos de la Secretaría de Telemática que permite cumplir su función (Véase Ley 872 de 2003 artículos 3 y 7).

La Secretaría de Telemática debe: determinar los procesos que le permiten cumplir la función que se le ha asignado, determinar la secuencia e interacción de estos procesos, determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces y eficientes, asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos, realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos, Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos, y establecer controles sobre los riesgos identificados y valorados que puedan afectar la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos de la entidad.

La Secretaría de Telemática debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de la presente Norma.

En los casos en que la Secretaría de Telemática opte por entregar a terceros cualquier proceso que afecte la conformidad de los bienes o servicio con los requisitos, Secretaría de Telemática debe asegurarse de controlar tales procesos. El tipo y grado de control por aplicar sobre los procesos entregados a terceros debe estar definido dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

La Norma Técnica Colombiana para la Gestión Pública; NTCGP1000:2009, establece los requisitos para la implementación de un sistema de gestión de la calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios en Colombia. La orientación de esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, el cual consiste en identificar y gestionar, de manera eficaz, numerosas actividades relacionadas entre sí.<sup>10</sup>

ISO - *International Organization for Standardization* traduce en español Organización Internacional de Normalización, bajo la Norma ISO 9000. Representa un consenso internacional sobre buenas prácticas de Gestión de Calidad.<sup>11</sup> Otorga un conjunto de normas sobre calidad y gestión continua de calidad, establecidas por la Organización Internacional de Normalización (ISO)<sup>12</sup>.

Es de suma relevancia el Control Interno por ello, se define como: Conjunto de principios, fundamentos, reglas, acciones, mecanismos instrumento y procedimientos, que ordenados, relacionados entre sí y unidos a las personas que conforman una organización pública, se constituyen en un medio para lograr el cumplimiento de su función administrativa, sus objetivos y la finalidad que persigue, generándole capacidad de respuesta ante los diferentes entes públicos o grupos de interés que debe atender.

El control interno por lo tanto no es un evento aislado, es más bien una serie de acciones que ocurren de manera constante a través del funcionamiento y operación de una entidad, debiendo reconocerse como un componente integral de cada sistema o parte inherente a la estructura administrativa y operacional existente en la organización, asistiendo a la dirección de manera constante, en cuando al manejo de la entidad y alcance de sus metas se refiere.

---

<sup>10</sup> Universidad Tecnológica y Pedagógica de Colombia [consultado 24 de Junio de 2011]. Disponible en Internet <http://www.uptc.edu.co/sigma/standares/NTCGP100.html>

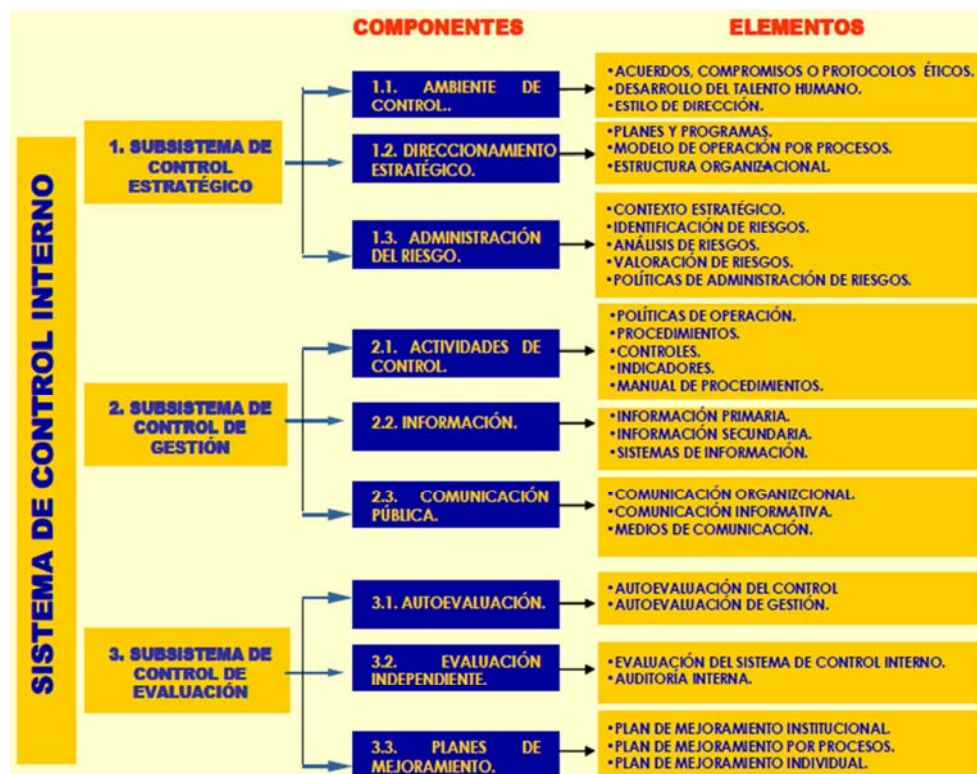
<sup>11</sup> International Organization for Standardization [consultado 1 de mayo de 2011]. Disponible en internet: [http://www.iso.org/iso/iso\\_9000\\_essentials](http://www.iso.org/iso/iso_9000_essentials).

<sup>12</sup> Organización Internacional para la Estandarización (ISO). [consultado 1 de mayo de 2011] Disponible en [http://www.iso.org/iso/iso\\_catalogue/catalogue\\_tc/catalogue\\_detail.htm?csnumber=46486](http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=46486)

MECI (Modelos Estándar de Control Interno) SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LAS ENTIDADES REGIDAS POR LA LEY 87 DE 1993. Se establece para las entidades del Estado proporciona una estructura para el control a la estrategia, la gestión y la evaluación en las entidades del Estado, cuyo propósito es orientarlas hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales y la contribución de estos a los fines esenciales del Estado.

En la figura 4 se observa el Modelo Estándar de Control Interno, se ha formulado con el propósito de que las entidades del Estado obligadas puedan mejorar su desempeño institucional mediante el fortalecimiento del control y de los procesos de evaluación que deben llevar a cabo las Oficinas de Control Interno, Unidades de Auditoría Interna o quien haga sus veces. Para ello, las entidades deberán realizar una evaluación sobre la existencia, nivel de desarrollo o de efectividad de cada uno de los elementos de control definidos, a fin de establecer el diseño, desarrollo o grado de ajuste necesarios para su implantación y mejora.

Figura 4. Modelo Estándar de Control Interno



**Fuente:** Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano; para las entidades regidas por la ley 87 de 1993 MECI 1000:2005.



Dado que el presente Modelo ha sido planteado como un Sistema, cada una de las partes que lo integra tiene unas características singulares y necesarias para el funcionamiento del mismo; con base en la figura 4, desagregamos el Modelo Estándar de Control Interno.

**1. SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO.** Es el Conjunto de Componentes de Control que al interrelacionarse entre sí, permiten el cumplimiento de la orientación estratégica y organizacional de la Entidad Pública.

**1.1 COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL.** Conjunto de Elementos de Control que al interrelacionarse, otorgan una conciencia de control a la Entidad Pública influyendo de manera profunda en la planificación, la gestión de operaciones y en los procesos de mejoramiento.

A continuación se presentan los elementos que hacen parte del componente ambiente de control.

- Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos.
- Desarrollo del Talento Humano
- Estilo de Dirección

**1.2 COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.** Conjunto de Elementos de Control que al interrelacionarse, establecen el marco de referencia que orienta la Entidad Pública hacia el cumplimiento de su Misión, el alcance de su Visión y la conduce hacia el cumplimiento de sus objetivos globales.

A continuación se presenta los elementos que hacen parte del componente direccionamiento estratégico.

- Planes y Programas.
- Modelo de Operación por Procesos
- Estructura Organizacional

**1.3 COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO.** Conjunto de Elementos de Control que al interrelacionarse, permiten a la Entidad Pública evaluar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan

afectar o impedir el logro de sus objetivos institucionales o los eventos positivos, que permitan identificar oportunidades, para un mejor cumplimiento de su función.

A continuación se presenta la definición de los elementos que hacen parte del componente administración del riesgo

- Contexto Estratégico: elemento de control, que permite establecer el lineamiento estratégico que orienta las decisiones de la Entidad Pública, frente a los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de sus objetivos producto de la observación, distinción y análisis del conjunto de circunstancias internas y externas que puedan generar eventos que originen oportunidades o afecten el cumplimiento de su función, misión y objetivos institucionales.
- Identificación de Riesgos: elemento de Control, que posibilita conocer los eventos potenciales, estén o no bajo el control de la Entidad Pública, que ponen en riesgo el logro de su Misión, estableciendo los agentes generadores, las causas y los efectos.
- Análisis del Riesgo: elemento de Control, que permite establecer la probabilidad de ocurrencia de los eventos positivos y/o negativos y el impacto de sus consecuencias, calificándolos y evaluándolos a fin de determinar la capacidad de la Entidad Pública para su aceptación y manejo.
- Valoración del riesgo: elemento de control, que determina el nivel o grado de exposición de la Entidad Pública a los impactos del riesgo, permitiendo estimar las prioridades para su tratamiento.
- Políticas de Administración de Riesgos: elemento de Control, que permite estructurar criterios orientadores en la toma de decisiones, respecto al tratamiento de los riesgos y sus efectos al interior de la Entidad Pública.

**2. SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN.** Conjunto de Componentes de Control, que al interrelacionarse bajo la acción de los niveles de autoridad y/o responsabilidad correspondientes, aseguran el control a la ejecución de los procesos de la Entidad Pública, orientándola a la consecución de los resultados y productos necesarios para el cumplimiento de su Misión.

**2.1 COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL:** conjunto de Elementos de Control que garantizan el control a la ejecución de la función, planes y programas de la Entidad Pública, haciendo efectivas las acciones necesarias al manejo de riesgos y orientando la operación hacia la consecución de sus resultados, metas y objetivos.

- Políticas de Operación.
- Procedimientos.
- Controles.
- Indicadores.
- Manual de Procedimientos.

Para el siguiente componente y elementos del MECI, es necesario definirlo ya que en la metodología se va a requerir y conocer a que se refiere cada uno de ellos.

**2.2 COMPONENTE INFORMACIÓN.** Conjunto de elementos de control, conformado por datos que al ser ordenados y procesados adquiere significado para los grupos de interés de la Entidad Pública a los que va dirigido. Hace parte fundamental de la operación de la Entidad al convertirse en insumo para la ejecución de los procesos y a su vez en producto de los mismos. Garantiza la base de la transparencia de la actuación pública, la rendición de cuentas a la comunidad y el cumplimiento de obligaciones de información.

- Información Primaria.
- Información Secundaria.
- Sistemas de Información.

**2.3 COMPONENTE COMUNICACIÓN PÚBLICA.** Conjunto de Elementos de Control, que apoya la construcción de visión compartida, y el perfeccionamiento de las relaciones humanas de la Entidad Pública con sus grupos de interés internos y externos, facilitando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales, en concordancia con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 489 de 1998.

Elementos del componente comunicación pública:

- Comunicación Organizacional.
- Comunicación Informativa.
- Medios de Comunicación.

**3.1 SUBSISTEMA DE EVALUACIÓN.** Conjunto de Componentes de Control que al actuar de manera interrelacionada, permiten valorar en forma permanente la efectividad del Control Interno de la Entidad Pública; la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos; el nivel de ejecución de los planes y programas, los resultados de la gestión, detectar desviaciones, establecer tendencias y generar recomendaciones para orientar las acciones de mejoramiento de la organización pública.

**3.1 COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN.** Conjunto de Elementos de Control que al actuar en forma coordinada en la Entidad Pública, permite en cada área organizacional medir la efectividad de los controles en los procesos y los resultados de la gestión en tiempo real, verificando su capacidad para cumplir las metas y resultados a su cargo y tomar las medidas correctivas que sean necesarias al cumplimiento de los objetivos previstos por la entidad.

Elementos del componen autoevaluación:

- Autoevaluación del Control.
- Autoevaluación a la Gestión.

**3.2 COMPONENTE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE.** Conjunto de Elementos de Control que garantiza el examen autónomo y objetivo del Sistema de Control Interno, la gestión y resultados corporativos de la Entidad Pública por parte de la Oficina de Control Interno, Unidad de Auditoría Interna o quien haga sus veces.

Presenta como características la independencia, la neutralidad y la objetividad de quien la realiza y debe corresponder a un plan y a un conjunto de programas que establecen objetivos específicos de evaluación al control, la gestión, los resultados y el seguimiento a los planes de mejoramiento de la entidad.

Elementos del componente evaluación independiente:

- Evaluación del Sistema de Control Interno.
- Auditoría Interna.

**3.3 COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO.** Conjunto de Elementos de Control, que consolidan las acciones de mejoramiento necesarias para corregir las desviaciones encontradas en el Sistema de Control Interno y en la gestión de operaciones, que se generan como consecuencia de los procesos de

Autoevaluación, de evaluación independiente y en las observaciones formales provenientes de los órganos de control.

Elementos:

- Elementos del componente planes de mejoramiento:
- Plan de Mejoramiento Institucional.
- Planes de Mejoramiento por Procesos.
- Planes de Mejoramiento Individual

Es de suma importancia conocer y analizar la correlación entre los subsistemas, componentes y elementos del MECI con la norma NTC-GP1000:2009, en el caso específico de la administración pública colombiana se encuentran principalmente, tres herramientas que orientan el desarrollo de la gestión pública de las entidades estatales:

El Sistema de Control Interno, el Sistema de Desarrollo Administrativo y el Sistema de Gestión de la Calidad, del cual se ocupa específicamente esta norma<sup>13</sup>.

Tanto los Sistemas de Gestión como los de Control Interno son herramientas que tienen como propósito central contribuir al fortalecimiento de la acción de las diversas organizaciones, de acuerdo con la Ley 87 de 1993 el Sistema de Control Interno es aquel integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes, dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

De acuerdo con la Ley 489 de 1998 el Sistema de Desarrollo Administrativo es un conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas, mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos y financieros de las entidades de la Administración Pública, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño

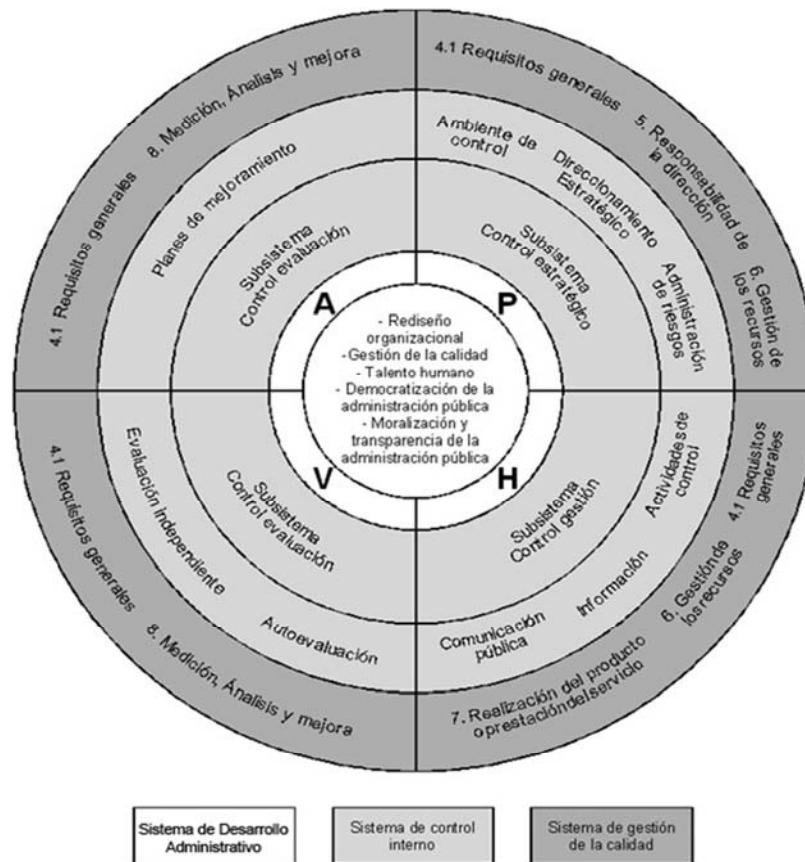
---

<sup>13</sup>De acuerdo con la Ley 87 de 1993 el Sistema de Control Interno es aquel integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes, dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

De acuerdo con la Ley 489 de 1998 el Sistema de Desarrollo Administrativo es un conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos y financieros de las entidades de la Administración Pública, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional, de conformidad con la reglamentación que para tal efecto expida el Gobierno Nacional.

institucional, de conformidad con la reglamentación que para tal efecto expida el Gobierno Nacional.

**Figura 5. Compatibilidad entre los Sistemas de Control Interno, Gestión de la Calidad y Desarrollo Administrativo**



Esta Figura representa la compatibilidad de los tres sistemas y no tiene como propósito indicar que un sistema específico contiene otro sistema en forma total o parcial. Igualmente y desde el punto de vista del modelo PHVA y la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, este modelo se aborda desde los numerales generales y no representa el PHVA que puede darse dentro de cada numeral.

**Fuente:** NTCGP 1000:2009 Entidades Públicas. Departamento Administrativo de la Función Pública. 2009. 6p.

La intencionalidad MECI. Garantizar que los servidores públicos cuenten con las competencias, habilidades aptitudes e idoneidad necesarias para cumplir la misión de la entidad.

Intencionalidad NTCGP 1000. Garantizar que los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas cuentan con las competencias (educación, formación, habilidades y experiencia) necesarias para realizar los trabajos que afectan la calidad del producto o servicio.

Dentro de los Aspectos comunes tenemos:

Establecer la competencia requerida de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas. Ejemplos de mecanismos empleados por las entidades para responder a este aspecto común y que pueden unificarse para los dos sistemas incluyen:

- Manuales de funciones
- Perfiles de cargo
- Manuales de competencias laborales
- Programas de bienestar
- Plan de formación y/o capacitación incluye: ingreso, la permanencia y retiro.

Para la realización y aplicación de este modelo es necesario definir principios del Modelo Estándar de Control Interno. Los principios del Sistema de Control Interno se enmarcan, integran, complementan y desarrollan dentro de los principios constitucionales. Se han identificado los siguientes principios aplicables al Sistema de Control Interno:

- ✓ Autocontrol
- ✓ Autorregulación
- ✓ Autogestión.

Compatibilidad con otros sistemas de gestión. El Sistema de Control Interno es complementario del Sistema de Gestión de la Calidad y Desarrollo Administrativo.

Es posible para una Entidad Pública, adaptar su Sistema de Control Interno existente, para que cumpla con los requisitos del presente documento.

El Sistema de Control Interno debe entenderse como una herramienta que comparte algunos elementos con otros sistemas. Por lo tanto, es posible que la implementación de algunos de los requisitos de este documento permita el cumplimiento total o parcial de requisitos de otros sistemas. En la implementación del Sistema de Control Interno se debe tener cuidado especial en la identificación de estos elementos comunes, para evitar que se dupliquen esfuerzos<sup>14</sup>.

Para finalizar el marco teórico observemos la Ley 872 de 2003 artículos 3 y 7

---

<sup>14</sup>Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano; para las entidades regidas por la ley 87 de 1993 MECI 1000:2005, Bogotá, D.C P.3.

Por la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.

Artículo 3º. *Características del Sistema.* El Sistema se desarrollará de manera integral, intrínseca, confiable, económica, técnica y particular en cada organización, y será de obligatorio cumplimiento por parte de todos los funcionarios de la respectiva entidad y así garantizar en cada una de sus actuaciones la satisfacción de las necesidades de los usuarios. Parágrafo. Este Sistema es complementario a los sistemas de control interno y de desarrollo administrativo establecidos por la Ley 489 de 1998.

El Sistema podrá integrarse al Sistema de Control Interno en cada uno de sus componentes definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, de acuerdo con las políticas adoptadas por el Presidente de la República.

Artículo 7º. *Certificación de calidad.* Una vez implementado el sistema y cuando la entidad considere pertinente podrá certificar su Sistema de Gestión de la Calidad con base en las normas internacionales de calidad<sup>15</sup>.

---

<sup>15</sup>ley 872 de 2003. entidades públicas, el congreso de colombia.2003



## **5. OBJETIVOS DE LA PASANTIA**

### **5.1. OBJETIVO GENERAL**

Apoyar el desarrollo de los requisitos para la Implementación del Sistema Integrado de Gestión SIG, basado en la NTCGP1000-2009 en la Secretaría de Telemática de la Gobernación del Valle del Cauca.

### **5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Diagnosticar el estado actual de la Secretaría de Telemática de la Gobernación del Valle del Cauca con respecto al cumplimiento de los requisitos de NTCGP1000:2009.
- Identificar y documentar los procesos del sistema Integrado de Gestión.
- Identificar y documentar los procedimientos del sistema de Gestión.
- Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos, mediante el desarrollo indicadores de Gestión.
- Elaborar mapa de riesgos
- Establecer los componentes y elementos del Sistema de Control Interno MECI, como una herramienta de gestión para establecer las acciones, políticas, métodos procedimientos y mecanismos de prevención evaluación y de mejoramiento continuo.
- Elaborar mecanismos para la sensibilización del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y el modelo estándar de control interno.

## 6. METODOLOGÍA

Para este estudio en particular se realizan entrevistas al personal en su puesto de trabajo para obtener la información necesaria, así mismo a la información almacenada en las bases de datos de la Secretaría de Telemática y especificaciones de parte de los líderes de los procesos de la Secretaría de Telemática-Gobernación del Valle del Cauca, donde se medirá a través de la creación de indicadores la eficiencia y eficacia de los procesos con sus respectivos riesgos, del cómo afectan los productos de la Secretaría de Telemática, posteriormente se hará un análisis de datos, reporte de la información y resultados arrojados por el estudio; y las posibles soluciones para los requerimientos del sistema SIG. Para llevar a cabo el proyecto se ha tenido en cuenta el siguiente Proceso:

Para iniciar se realiza un análisis a la Secretaría de Telemática, para conocer y determinar las características culturales en que se encuentra la organización: conocer tradiciones, ideologías, lenguaje y costumbres, como también políticas, reglamentos, misión, visión y tipo de productos (bienes o servicios) que presta la Secretaría de Telemática. Para esta etapa se ejecutará el método analítico-sintético, el cual favorecerá un estudio de los hechos, partiendo de la descomposición de la información suministrada por cada servidor público de la Secretaría. *Como resultado* esperado es el rediseño de misión, visión, reglamento, políticas y sensibilización del proyecto que desarrolla la Secretaría de Telemática.

### • ETAPA I DIAGNÓSTICO DE LOS REQUISITOS DE NTCGP1000:2009 Y MECI EN LA SECRETARIA DE TELEMÁTICA

Inicia con el establecimiento de los requerimientos actuales que cumple la Secretaría de Telemática frente a requisitos de la norma NTCGP1000:2009 y Modelo Estándar de Control Interno. Resultados esperados conocer en qué estado se encuentra la Secretaría de Telemática en cumplimiento con la norma NTCGP1000:2009.

### • ETAPA II: REDEFINICIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS.

Bajo el grupo de trabajo establecido por resoluciones, se procede a rediseñar los procesos con su respectiva caracterización (ver anexo B, formato caracterización del proceso), a través de la matriz de requisitos del cliente, mediante el análisis de

los procesos establecido por RED ALMA; en esta etapa se usara la metodología del ciclo PHVA para cada uno de los procesos que se hayan establecido. Se procederá a realizar el mapa de procesos de la Secretaría de Telemática y los resultados esperados son: caracterización de los procesos y mapa de proceso.<sup>16</sup>

### •ETAPA III: DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

A partir de la identificación de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad en la Secretaría de Telemática, se hará una visita a cada funcionario de la Secretaría de Telemática para documentar las actividades que realizan para llevar a cabo los procesos establecidos, en estas visitas el pasante debe documentar las responsabilidades, funciones, los requerimientos ya sea documentación, vía telefónica o Web, esta actividad se realiza bajo el formato de procedimiento; dado por la norma NTCGP1000:2009 (ver anexo C). Resultados esperados: lista de procedimientos de cada proceso de la Secretaría de Telemática.<sup>17</sup>

### •ETAPA IV:INDICADORES DE GESTIÓN DE CALIDAD

De la mano con los coordinadores de los procesos y líderes de cambio se establecerá las metas, indicadores y controles de los procesos, estos indicadores ayudarán a los procesos a medir su eficacia y tomar correcciones si no se cumplieran. Los indicadores de Gestión de Calidad dan la pauta a los procesos de establecer un sistema de mejora continua que permita mediante un método disciplinado que comprometa a todos funcionarios y mediante el uso de análisis de tareas, planificación, uso de los recursos informáticos, sistemas de diagnóstico, reestructuración organizativa, trabajo en equipo, investigación de operaciones y sistemas de calidad entre otros, lograr incrementar la calidad, y la velocidad de respuesta para reducir progresiva y sistemáticamente el desperdicio producido por las labores sin agregado valor. Resultados esperados se generara indicadores para la Secretaría de Telemática que permitan medir la ejecución de los procesos.

---

<sup>16</sup> .Esta lista de procesos, puede observar en el numeral 8 del presente documento.

<sup>17</sup> Esta lista de procedimientos, puede observar en el numeral 9 del presente documento.

- **ETAPA V: MAPA DE RIESGOS DE LA SECRETARÍA DE TELEMÁTICA**

Junto con los líderes y los funcionarios que intervienen en los procesos se procede a elaborar el mapa de riesgo de la Secretaría de Telemática, por medio de lluvia de ideas, experiencias y documentación de otras organizaciones departamentales, esto se hace mediante el análisis sistemático y seguimiento a los procesos, para identificar y prevenir los modos de fallo de un producto o servicio, evaluando la probabilidad de ocurrencia del riesgo y así priorizar las causas, sobre las cuales habrá que actuar o evitar. En esta actividad se usará un método de tipo experimental resultados esperados: Elaboración del Mapa de riesgos de la Secretaría de Telemática.

- **ETAPA VI: APOYAR LA IMPLANTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SECRETARÍA DE TELEMÁTICA**

Se procede a elaborar la clasificación del contenido que corresponde a la participación de los elementos de: información primaria, secundaria y sistemas de información a cargo de la Secretaría de Telemática, para su posterior implantación en las TIC, como resultados esperados, clasificación de los elementos y componentes en los cuales participa la Secretaría de telemática.

- **ETAPA VII: APOYAR EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

Bajo el asesoramiento de los agentes de cambio, se realiza el seguimiento a los indicadores establecidos a los procesos, con el fin de verificar la eficacia y veracidad de la forma de cómo operan los procesos al interior de la Secretaría de Telemática.

Se realiza la divulgación del modelo para la Implementación y aplicación de los nuevos procesos y controles, así mismo se creará disciplina con colaboradores para generar aumento de su nivel de competencia y confianza a nivel Departamental. En esta actividad se usará un método de tipo experimental y se reforzará con documentación. Resultados esperados consolidación y ejecutar el SIG. en la Secretaría de Telemática.

## **7. DIAGNÓSTICO DE LOS REQUISITOS DE NTCGP1000:2009 Y MECI EN LA SECRETARÍA DE TELEMÁTICA**

En esta etapa, se da inicio a la planeación para establecer el diagnóstico del estado de la Secretaría de Telemática frente a los requisitos de la NTCGP1000:2009, en la Secretaría de Telemática junto con los agentes de cambio, se define las fases y metodología para el diseño de la elaboración del diagnóstico, donde se describe en forma detallada y de manera lógica los pasos que se requieren para dicha labor dando también como resultado el cronograma bajo el cual se trabaja.

Dentro de esta planificación es necesario, conocer cuál es el objetivo del proyecto, “Implementar el S.I.G” de ello partimos con la política de calidad “La Gobernación del Valle del Cauca direcciona su actuación institucional mediante un Sistema Integrado de Gestión, que tiene como premisas de éxito, la efectividad en los tramites, la calidad del servidor público, la participación social, óptima atención a los ciudadanos, una adecuada infraestructura y mejoramiento continuo, para la satisfacción de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, contribuyendo a los fines esenciales del estado en concordancia con la Misión, Visión y el Plan de Desarrollo”<sup>18</sup>

Es de vital importancia, que las personas que realizan esta labor, sean imparciales y de planta, ya que esta labor demanda mucha responsabilidad, las personas que lideraran este proyecto son nombran por resoluciones firmadas por el Secretario de Planeación y Señor Gobernador del Valle del Cauca.<sup>19</sup>

Posteriormente se comienza por aplicar la lista de verificación, esta lista hace referencia a los Requisitos de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública – NTCGP 1000:2009 y el Modelo Estándar de Control Interno - MECI 1000:2005.

Es pertinente antes de realizar el diagnostico socializar el proyecto de Implementación del SIG. Por ello se comienza con la sensibilización al personal, esto se hace por medio de comunicados vía email, resoluciones, chalar, conferencias referentes al tema y carteles alusivos al tema, esto se puede evidenciar dentro de la Gobernación del Valle del Cauca, un ejemplo de estos comunicados es el siguiente:

---

<sup>18</sup> Políticas de calidad Gobernación del Valle [consultado 21 de mayo de 2012]. Disponible en <http://www.valledelcauca.gov.co/educacion/publicaciones.php?id=19558>

- Durante todo este mes de junio, se continuará realizando la socialización de los diferentes productos del Sistema Integrado de Gestión (SIG), y la capacitación a los funcionarios de la Gobernación del Valle del Cauca, con el objetivo de concientizar a los servidores públicos, de los diferentes productos que se deben aplicar en la cotidianidad de la entidad y que no se queden en el papel.

Al frente de esta destacada labor está el Coordinador del Proyecto SIG, Francisco de Paula Santander Benavides; junto con los facilitadores Alba Ruby Imbago Valenzuela, Sonia García Rodríguez, Paola Andrea Alfonso Jiménez, todos ellos de la Secretaría de Planeación; Juan Carlos Gómez Cortés, del Despacho de la Primera Dama del Departamento; Néstor Marino Navas Bocanegra, de la Secretaría de Control de Interno; Hugo López, de la Secretaría General y María Fernanda Herrera Trochez, de Archivo y Correspondencia.

Se han llevado a cabo talleres de interacción entre los procesos, destacando la participación de los líderes de los procesos estratégicos, los misionales y los de evaluación y mejora. Igualmente es de resaltar la asistencia de los diferentes líderes de los subprocesos que se han implementado en la entidad, de los funcionarios de la Secretaría de Salud y los auditores en formación.

¡Felicitaciones a todos los funcionarios que han asistido a dichas capacitaciones, que van en beneficio de la gobernación!

Fredy A. Parra Bustamante, Comunicador organizacional,  
[Fredyparra6@hotmail.com](mailto:Fredyparra6@hotmail.com), Oficina de Prensa y Comunicaciones Ext 1134

Número de visitas a esta página: 178, Fecha de publicación: 08/06/2010<sup>20</sup>

- **Cali, 7 de febrero de 2011.** En el Salón Gobernadores, se realizó la primera reunión para la socialización del estado de avance del SIG (Sistema Integrado De Gestión), con la presencia del Secretario de Planeación, Cristian Garcés, el Secretario de Control Interno, José Lurduy Ortégón y Francisco de Paula Santander Gestor del MECI (Modelo estándar de control interno).

Este encuentro, buscó recordar las responsabilidades del departamento dentro

---

<sup>20</sup> Gobernación del valle del cauca [consultado 21 de mayo de 2012]. Disponible en <http://intranet.valledelcauca.gov.co/publicaciones.php?id=12281>

del proceso de mejoramiento continuo y evaluar el trabajo realizado por los agentes de cambio.

Con el objeto de armonizar los sistemas de control interno de las entidades del Estado, el Gobierno expidió el Decreto 1599 de 2005 dando origen a un Modelo Estándar de Control Interno, conocido en el ámbito gubernamental como el MECI, con el cual se implementará una herramienta de control común, cuya adopción es de obligatorio cumplimiento para todas las entidades del Estado.

La Secretaría de Control Interno es el equipo evaluador de la implementación del MECI dentro de la Gobernación del Valle del Cauca y continúa con la función de optimizar el uso de las herramientas de gestión y control buscando garantizar la sostenibilidad del Sistema de Gestión de Calidad y la oportunidad para ejercer eficientes, eficaces y efectivas prácticas de control interno, en los procesos documentados.

El ideal, es implementar los procesos y procedimientos que se planificaron en la primera fase del proyecto. Número de visitas a esta página: 442, Fecha de publicación: 07/02/2011

Consecuentemente se realiza entrevistas y reuniones entre las personas asignadas para realizar el diagnóstico y los responsables de las actividades en la entidad, es conveniente aplicar esta fase, porque permite reconocer las diferencias existentes entre lo que tiene la entidad y lo que debería tener frente a los requisitos de la Norma NTCGP 1000:2004. Se convierte a su vez en el insumo clave para realizar la planeación de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.<sup>21</sup>

Siguiendo y aplicando la metodología dada por la DAFP (Departamento Administrativo de la Función Pública), brinda una herramienta que facilita esta fase, en la Guía de Diagnóstico para Implementar el SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD en la Gestión Pública NTCGP 1000: 2004, se remite al anexo A donde se hace la respectiva encuesta para la realización del diagnóstico del sistema de gestión de la calidad de acuerdo con la norma NTCGP 1000:2004

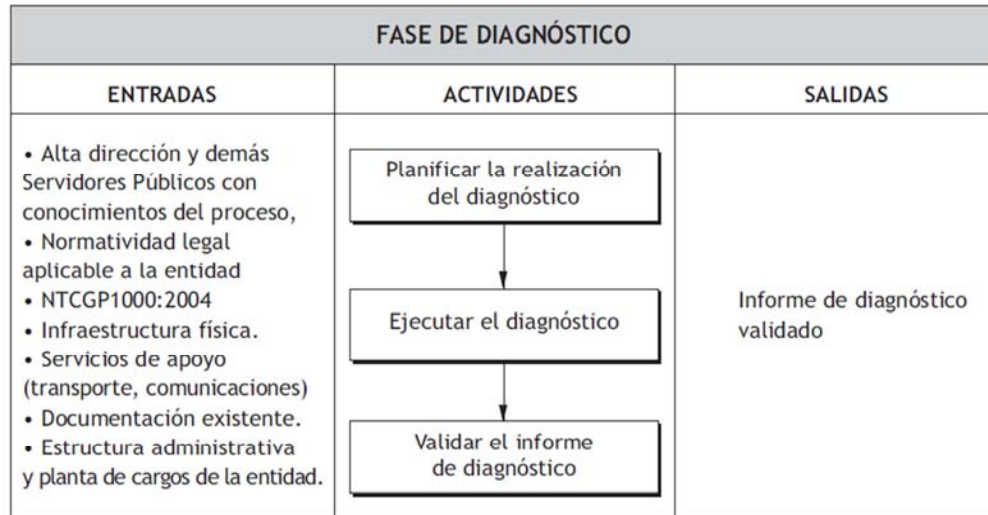
La planificación del diagnóstico incluye la definición del objeto, alcance, programa o agenda (personas a entrevistar, entrevistadores, fechas, horarios, lugares, etc.), listas de verificación (cuestionario de afirmaciones sobre la norma NTCGP1000:2004) y la definición de los recursos necesarios para el diagnóstico

---

<sup>21</sup>Guía de Diagnóstico para Implementar el SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD en la Gestión Pública NTCGP 1000 : 2004

que permita identificar de manera cualitativa o cuantitativa, el estado actual de la entidad respecto a los requisitos de la norma.

**Figura 6. Fases del diagnóstico.**



Esta encuesta se constituye en una guía orientadora para las entidades de la Administración Pública obligadas a implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo con la ley 872 de 2003, permitiéndoles conocer cómo se encuentra la organización frente a la Norma NTCGP 1000:2004.

De igual manera, se constituye en un referente general de donde la Entidad puede tomar total, parcial, agregar o modificar las afirmaciones que requieran para conocer el estado de su Sistema de Gestión de Calidad frente a los requisitos de la NTCGP 1000:2004.

Para esta encuesta, se procede a analizar el campo de estudio, el cual se establece que es toda la parte administrativa y operativa de la Secretaría de Telemática, la cual está distribuida de la siguiente manera 15 personas de planta, y 17 personas contratistas, el cual nos arroja un total de funcionarios de 32 personas.

Partiendo de la ecuación,

$$n = \frac{0.25 * N}{\left(\frac{\alpha}{z}\right)^2 * (N - 1) + 0.25}$$



Donde N es el tamaño de la población; 32

alfa es el valor del error tipo 1

z es el valor del número de unidades de desviación estándar para una prueba de dos colas con una zona de rechazo igual alfa.

0.25 es el valor de  $p^2$  que produce el máximo valor de error estándar, esto es  $p = 0.5$

El valor que toma de error alfa, es del 5 % (0.05) con un nivel de confianza de 95 % (0.95) lo que equivale a un valor de z de 1.959963985 (a nivel práctico 1.96)

n es el tamaño de la muestra.

$$n = \frac{0.25 * 32}{\left(\frac{0.05}{1.96}\right)^2 * (32 - 1) + 0.25} = 29.6 = 30$$

### Procedimiento de Tabulación

Para efectos de la tabulación, a cada respuesta de la escala de valoración, se le asignó un valor, tal como se aprecia en la siguiente tabla:

**Cuadro 1. Descripción de valor en la encuesta**

Valor	Descripción
0	No sabe
1	No se cumple
2	Se cumple insatisfactoriamente
3	Se cumple aceptablemente
4	Se cumple en alto grado
5	Se cumple plenamente

Siguiendo con la metodología, se establece la frecuencia de las respuestas de los encuestados, el valor parcial que es el resultado de la multiplicación entre el Valor vs Porcentaje y por último la sumatoria de todos los valores del Valor Parcial.

En el anexo A. se puede observar la encuesta y los resultados que se obtuvieron una vez realizada las operaciones matemáticas.

Se procede a la Interpretación de los resultados para ello, se ubica el puntaje total (sumatoria) dentro del rango que le corresponde de acuerdo con el siguiente cuadro:

## Cuadro 2. Rango Criterios

Rango Criterios	
Puntaje Total entre 0.0 y 2.0	Inadecuado
Puntaje Total entre 2.0 y 3.0	Deficiente
Puntaje Total entre 3.0 y 4.0	Satisfactorio
Puntaje Total entre 4.0 y 5.0	Adecuado

Para cada uno de los rangos se encuentra definido un criterio, que representa una valoración cualitativa del puntaje total. Con base en esta valoración se interpretarán los resultados obtenidos en cada una de las encuestas y se definirán las acciones que han de emprenderse.

Si se trata de una encuesta de diagnóstico, dependiendo del rango en que se encuentre ubicado el numeral de la norma NTCGP 1000:2004, se proponen las acciones para garantizar la existencia del numeral; si el numeral se encuentra ubicado en los rangos inadecuado o deficiente, se deben proponer acciones para el diseño e implementación del numeral; si se ubica en los rangos satisfactorio o adecuado, las acciones definidas deben orientarse hacia el mejoramiento o mantenimiento del numeral.

### Resultado del diagnóstico.

En el Anexo A. Encuesta aplicada a la Secretaria de Telemática dada por la DAFP. Se muestra el valor que corresponde a cada requisito de la NTCGP1000:2009, estos datos son arrojados por la encuesta y realizando las operaciones aritméticas mencionadas anteriormente así mismo en el anexo A se puede validar dichas operaciones y datos iniciales, se procede a calificar el criterio de cómo está la Secretaria de Telemática frente a estos requisitos, ver anexo A

## **8. REDEFINICIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS.**

Los procesos forman un conjunto de actividades que se realizan con el propósito de darle valor agregado a los insumos para generar productos que satisfagan los requerimientos de los clientes, para el año 2004, la Gobernación del Valle del Cauca contrato una firma externa llamada RED ALMA MATTER, para el Diseño e Implementación de la norma NTCGP1000:2004, en cada una de las diferentes dependencias de la Gobernación del Valle del Cauca; cabe destacar que en la Secretaría de Telemática se ha definido un comité de coordinación, donde participan los miembros, directivos con autoridad y poder de decisión, para poder dar viabilidad, agilidad, fiabilidad al desarrollo y mantenimiento de Sistemas Integrado de Gestión, en la Secretaría de Telemática se procedió a revisar dicha documentación junto con los coordinadores de los procesos, las coordinaciones que componen las Secretaría de Telemática son: Proyectos TI, Sistemas de Información, Servicios digitales, Infraestructura Tecnológica, Soporte Tecnológico, Apoyo Administrativo, en los cuales se hizo un análisis a cada proceso, de que labor realizan, como se hace y como se valora, este análisis consiste en elaborar, en conjunto con el funcionario, la carta de funciones que realiza a diario, esto se hizo recolectando la información, mientras laboran en su puesto de trabajo, para validar esta actividad se empleó el formato (anexo B), donde se observa una muestra del trabajo elaborado por el pasante.

La planificación del sistema de gestión de Calidad, da respuesta a la necesidad de establecer la estructura del sistema de gestión, proceso y actividades que interrelacionados permiten lograr los objetivos de calidad y funcionalidad, para así alcanzar la satisfacción del cliente.

En la figura 1 se muestra el esquema PHVA, partiendo de este ciclo se identifican las entradas como los requerimiento del cliente y su necesidad, entra a la actividad productiva- administrativa de la empresa y regresa al cliente en producto (bienes o servicios).

Para esto, se remite a las bases de datos e información de la Secretaría de Telemática para analizar y verificar la documentación dejada por RED ALMA MATER, una vez visto y depurada esta información junto con los líderes del procesos y agentes de cambio se planean actividades, reuniones para analizar cada una de las actividades de cada proceso establecido por RED ALMA MATER en el año 2004, hay que destacar que esta actividad es más de experiencia de los funcionarios que por metodología, también se agrupo las actividades de cada funcionario que pertenece a la Secretaría de Telemática, se procede a la clasificación de las actividades, una vez hecho este trabajo se establece para cada

procesos el ciclo PHVA, como también quien suministra los insumos, que producto se genera y quien es el cliente y/o beneficiario; se establecen los procesos con toda la información recolectada; se procede a realizar la caracterización de los procesos, se establece el tipo de proceso, objetivo del proceso, nombre del proceso, alcance del proceso y políticas de operación en el anexo B, se puede evidenciar la caracterización de los procesos, para caso práctico se puede observar el proceso PLANEAR LAS TIC, hay que anotar que esta información, se tomó partiendo de la evidencia dejada por RED ALMA MATER, esto con el fin de conseguir resultados para la elaboración de los procesos de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la entidad.

Una vez hecho, este barrido para cada procesos, se procede a establecer quienes serán los líderes de dichos procesos esto se hace, con base a la estructura organizacional que Secretaría de Telemática posee, figura 7.

**Figura 7 Estructura organizacional Secretaría de Telemática**



**Fuente:** Diapositivas, presentación del SIG Interna, Secretaría de Telemática

Debido a que la Secretaría de Telemática, está distribuida por áreas y analizando el personal se evidencia que hay coordinadores que poseen dos áreas a cargo, en total se contabilizo 4 coordinadores de áreas, estos coordinadores por ser de

planta y su perfil profesional, fueron elegidos por resoluciones que serán los líderes de cada proceso.

Después de realizar esta actividad se estableció los siguientes procesos:

Planear las TIC, Implementar y mantener soluciones TIC, Desarrollo y administrar relaciones con clientes de TIC y Administrar el riesgo y la continuidad de las soluciones de TIC.

Se procede a realizar el mapa de procesos de la Secretaría de Telemática esto es una representación lógica de los procesos administrativos y operativos.

**Figura 8. Modelo Operativo por Procesos Secretaría de Telemática**



**Fuente:** Diapositivas Macro proceso M11- Gestionar las Tecnologías y comunicaciones –TIC

Para Verificar toda la información que se postuló en el “hacer” se debe realizar el seguimiento, medición de los procesos y los productos (bienes o servicios) respecto a las políticas ya establecidas en cada proceso, estas políticas son basadas en las normas de TIC que corresponden al orden Nacional, así mismo los objetivos y los requisitos para el producto (bienes o servicio), e informar sobre los resultados para analizar la viabilidad del proceso y cada una de las actividades dentro de los procesos que se postularon en el MOP se puede observar los diferentes códigos M11P1, M11P2, M11P3 y M11P4 este hace referencia al Macroproceso “*Gestionar las Tecnologías de Información y Comunicación TIC*” P1 al proceso 1, P2 procesos 2, P3 proceso 3 y P4 Proceso 4. Este M11 es el Macroproceso que la Secretaría de Telemática Lidera; este Macroproceso está ubicado en la Cadena de Valor de Gobernación del Valle de Cauca como tipo de apoyo.

En la figura 9 se muestra la cadena de valor de la Gobernación del Valle del Cauca

Figura 9 Cadena de Valor de la Gobernación del Valle del Cauca



**Fuente:** Diapositivas Presentación del SIG Externa, Gobernación del Valle del Cauca

La entidad debe asegurar la operación eficaz y eficiente de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo, de control y evaluación, así como la red de procesos asociados de manera que la organización tenga la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes.

Se establecen cuatro clases de procesos:

**Procesos estratégicos:** son aquellos que orientan evalúan y hacen seguimiento a la gestión de la entidad, dentro de los estratégicos encontramos: necesidades y expectativas de los grupos de interés, satisfacción de los grupos de interés

**Procesos Misionales:** son aquellos que contribuyen directamente al cumplimiento de los objetivos y a la razón de ser de la organización; y son: proporcionar el

desarrollo económico y competitivo, Gestionar el desarrollo social, gestionar los servicios y deberes de grupos de interés, fortalecer la gestión pública de los entes territoriales y promover la seguridad pública y convivencia pacífica.

Estos procesos también se conocen como críticos o claves de la organización.

**Procesos de apoyo:** son aquellos que dan soporte para el buen funcionamiento y operación de los procesos estratégicos y misionales de la organización y son: Administrar la Hacienda y las Finanzas Públicas, Gestionar el Talento Humano, Gestionar la Logística de los Recursos, Gestionar las Tecnologías de Información y Comunicación –TIC y Gestionar la Actividad Jurídica.

**Procesos de control y evaluación:** son aquellos que adelantan las mismas dependencias responsables del proceso o la oficina de control interno o quien haga sus veces, el proceso que apoya esto es, evaluar y mejorar el SIG.

La Secretaría de Telemática lidera el proceso de apoyo llamado Gestionar las Tecnologías de Información y Comunicación –TIC, es importante hacer claridad que la versión del SIG, que se presenta en el proyecto es la versión 2 año 2011, ya que hacia el año 2004 RED ALMA MATER presento la versión 1

## **9. DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS**

Con base en las resoluciones que genera la Secretaría de Planeación Departamental, se designó un grupo de personas para realizar la documentación de procedimientos, este grupo de personas está conformado por líderes de procesos, agentes de cambio y pasante; esto debió hacerse con base en las normas ISO 9001 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI, 1000:2005. Como es de saber, en la etapa anterior se recopiló toda la información de los funcionarios de la Secretaría de Telemática y como resultado se estableció y documentó los procesos, con esta información se procedió a transcribir todas y cada una de estas actividades en forma secuencial formato mencionado en esta etapa (anexo C).

Se planea y se realizan reuniones, acompañadas del pasante y cada funcionario para la recolección de las actividades de su labor, una vez hecho esto, se procede a analizar dicha información, pasante, agente de cambio y líder de proceso para observar cómo se realizan esas actividades y así ajustarlas a un procedimiento; agrupándolas y analizando actividades repetitivas que no generan valor al proceso como tal y eliminarlas.

Se contó con la ayuda del líder del proceso quien evalúa el modelo, bajo la supervisión y ayuda del funcionario el cual supervisa la pasantía, se procede a llenar cada uno de los formatos de procedimientos, se establece el objetivo del procedimiento, el responsable, alcance, definiciones y términos, el contenido que corresponde a la actividad, responsable de esta actividad y que registro genera, en el formato aparece documentos de referencia y normatividad también se consultó ante la Secretaría Jurídica, cual es normatividad que se ajustan a esta actividad, aunque el líder de proceso está en la plena capacidad de atender este numeral posteriormente aparecen los registros numeral 7 (anexo C) y para finalizar los controles de cambio debido a que esta es la primera versión, este numeral se encuentra en blanco

Partiendo del resultado del diagnóstico para mejorar las inconformidades, se elimina las actividades que no generan ningún valor al producto y actualizar los procesos existentes se procede a lo expuesto en este ítem.

Para el proceso de planear las TIC se establecieron los procedimientos:  
Planear la estrategia de tic y desarrollar la estrategia tic.

El procedimiento Planear la estrategia tic y desarrollar la estrategia tic cumple con el numeral 7.1 y 7.3 de la norma NTCGP1000:2009



Para el segundo proceso Implementar y mantener soluciones TIC se establecieron cuatro procedimientos, los cuales son: Implementar y Mantener Sistemas de Telecomunicaciones, Implementar y Mantener los Sistemas de Información, Garantizar la disponibilidad de la infraestructura y soporte tecnológico e Implementar y Mantener Servicios Digitales estos procedimientos cumple con el numeral 7.5 y 7.6 de la norma NTCGP1000:2009.

El tercer proceso Desarrollar y administrar relaciones con clientes de TIC, Está compuesto por tres procedimientos: Desarrollar y gestionar los acuerdos de niveles de servicio de – TIC, Administrar la capacidad y demanda de servicios de - TIC. Y Administrar la satisfacción del cliente de – TIC, estos procedimientos cumple con el numeral 5, 7.2, 7.3 y 8.2.1 de la norma NTCGP1000:2009.

El cuarto proceso Administrar el riesgo y la continuidad de las soluciones de TIC, Está compuesto por Gestionar la continuidad de las soluciones TIC, Gestionar el cumplimiento regulatorio de las soluciones TIC, Gestionar la seguridad de la información digital, estos procedimientos cumple con el numeral 6.1, 7.5.1, 7.5.5 de la norma NTCGP1000:2009.

Es importante destacar la labor hecha por los funcionarios de la Secretaría de Telemática, constantemente se recibía por parte de ellos observaciones para mejorar dichos procedimientos, una vez cumplido este objetivo específico en la etapa se articula toda la información de las etapa I Y II para así general el modelo operativo por procesos. A continuación se muestra el diseño del MOP. Modelo operativo por procesos que se elaboró.

**Figura 10. Modelo operativo por procesos**



**Fuente:** Diapositivas Presentación del SIG Externa, Gobernación del Valle del Cauca

Los nombres de cada proceso y procedimientos fueron dados por los coordinadores, Secretario de Despacho y funcionarios que intervienen en los procedimientos que competen a la Secretaría de Telemática, la codifican PR-M11-P1-1, hace referencia a M11 Macroproceso, P1, P2, P3 Y P4 se refiere al proceso y PR al procedimiento, al final de la sigla se establece el número del procedimiento ejemplo de cómo se lee: PR-M11-P1-1, Macroproceso Gestionar las Tecnología de Información y Comunicaciones – TIC, proceso Planear las TIC procedimientos Planear la estrategia de TIC. La versión presentada en este proyecto es versión 2.

## 10. INDICADORES DE GESTIÓN DE CALIDAD

Para hacer el seguimiento de los procesos en la Secretaría de Telemática, es necesario implementar, mantener y sostener indicadores, los cuales son un elemento de control, conformados por un conjunto de mecanismos para la evaluación de la gestión en la Secretaría, con ello se observa la situación y las tendencias de cambios, en relación con el logro de los objetivos y metas previstos.

Aprobados los procesos que se desarrollan en la Secretaría de Telemática, se procede a analizar qué productos e insumos se requieren para la elaboración del proceso, también se hace la relación entre el objetivo del proceso y que es lo que busca medir, para ello hacen las siguientes preguntas:

Pregunta 1:

¿Qué se quiere medir y como formular indicadores?

¿Qué es lo que se quiere medir?

Pregunta 2:

¿Cómo seleccionar el mejor indicador?

Se elabora una lista con los posibles nombres de los indicadores.

Pregunta 3:

¿Qué información requiere para medir?

Dando respuesta a cada uno de los cuestionamientos anteriores, se procede a observar el formato hoja de vida indicadores por proceso, ver anexo D.

Una vez elaborado el indicador junto con su ecuación, se identifican las fuentes de información y sus características, esta información se toma de la caracterización de los procesos, se establecen los procedimientos más adecuados para la recolección y manejo de la información.

Es importante anotar que los indicadores que se desarrollen deben ser de forma cuantitativa, que permitan evaluar la efectividad del proceso dentro del Sistema Integrado de Gestión, adicionalmente se contó con la ayuda de una firma externa llamada PEFAP Ltda. quien apoyo, brindo asesoría para la elaboración de estos indicadores; mediante charlas de capacitaciones, convocadas para los líderes de este proceso de Implementación del Sistema Integrado de Gestión también se

estableció el formato llamado hoja de vida de indicadores por procesos, este formato está compuesto por:

El indicador va a medir la eficacia del proceso.

Nombre del proceso.

Objetivo del proceso.

Tipo de Indicador.

Objetivo del Indicador.

Pertinencia del indicador.

Nombre del indicador.

Fórmula para su cálculo.

Fuente de datos,

Periodicidad, de medición.

Responsable de generar el indicador.

Responsable del seguimiento del indicador.

Definiciones de variables de la formula.

Algunas fuentes para la toma de datos utilizados en las ecuaciones establecidas ver cuadro 1 parten de:

Encuestas a clientes.

Revisión documental.

Trabajo en equipo.

A continuación se muestra los indicadores que se establecieron para los procesos, estos indicadores son operativos, bajo la orientación de los líderes de proceso, se establece su objetivo, responsables, periodicidad y la pertinencia del indicador así mismo se evidencia la relación existente entre los indicadores operativos y los objetivos de calidad.

**Cuadro 3. Indicadores secretaría de telemática**

<b>Objetivos de calidad</b>	<b>PROCESO</b>	<b>INDICADOR OPERATIVO</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>VARIABLE</b>
<p>Sistema Integrado de Gestión: implementar, mantener y armonizar el Sistema Integrado de Gestión</p> <p>La Calidad del Servidor Público: Asegurar el mejoramiento de las competencias del servidor público.</p>	Planear las TIC	$\left(\frac{PTICE}{PTIF}\right) * 100$	Conocer el número de planes, programas y proyectos formulados en contra del total de estos mismo cubiertos en un periodo para conocer el porcentaje de planes ejecutados	<p>PTICE = No. De planes, programas y proyectos de TIC ejecutados.</p> <p>PTIF = No. De planes, programas y proyectos de TIC formulados.</p>
<p>Satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés: Evaluar y medir el cumplimiento de necesidades de los grupos de interés.</p> <p>Una adecuada infraestructura: Proporcionar y mantener la adecuada infraestructura institucional y</p>	Implementar y mantener soluciones de tecnologías de información y comunicaciones - TIC	$\left(\frac{NSTICR}{TRG}\right) * 100$	Conocer el número porcentual de soluciones ejecutadas de acuerdo a la prioridad de necesidades para la gobernación del Valle del Cauca	<p>NSTICR= N° de soluciones TIC implementadas y que responde a los requerimientos de la Gobernación del Valle del Cauca</p> <p>TRG= Total de soluciones TIC requeridas en la Gobernación del Valle del Cauca Projectados.</p>

de servicios				
Mejoramiento continuo: Mejorar continuamente el desempeño y desarrollo institucional.	Administrar el riesgo y la continuidad de las soluciones de TIC	$\left(\frac{VCPS}{TVCP}\right) * 100$	Conocer los niveles porcentuales de los procesos o servicios de vulnerabilidad de acuerdo a su clasificación	VCPS =Vulnerabilidad captada o encontrada en procesos o servicios  TVCP = Total de vulnerabilidad clasificada por procesos o servicios
Efectividad en los Trámites: Optimizar la efectividad de los trámites a los usuarios.  Optima atención a los ciudadanos: Asegurar la óptima atención y servicio al ciudadano.  Participación Social: Promover la participación de los actores sociales en el desarrollo de la gestión gubernamental	Desarrollar y administrar relaciones con clientes de TIC.	$\left(\frac{Nsso}{Tansso}\right) * 100$	Evaluar la satisfacción de los acuerdos de niveles de servicios y operación contra el total de acuerdos de niveles de servicios y operación	Nsso =Nivel de satisfacción de servicios y operación.  TANSSO = Total de acuerdos de niveles de servicios y operación

Con los indicadores elaborados y aprobados por los líderes del proceso y Secretaría de Telemática, se analiza la satisfacción del cliente, dependencias departamentales y entidades descentralizadas, como también la mejora continua ya sea de atención al cliente o en su efecto de procedimientos según sea el caso. Esto se puede observar en la documentación que reposa en la Secretaría de Telemática, ya que por motivos de privacidad no se puede mostrar en el presente proyecto un ejemplo de esta actividad, anexo E.

## **11. MAPA DE RIESGOS DE LA SECRETARÍA DE TELEMÁTICA**

De acuerdo con el numeral 1.3 de la norma MECÍ 1000:2005 que habla sobre el COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO reza: conjunto de Elementos de Control que al interrelacionarse, permiten a la Entidad Pública evaluar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de sus objetivos institucionales o los eventos positivos que permitan identificar oportunidades, para el cumplimiento de su función.

Para la identificación de los riesgos nos remitimos al numeral 1.3.2 Identificación de Riesgos: que reza que son elementos de control, que posibilita conocer los eventos potenciales, estén o no bajo el control de la entidad pública, que ponen en riesgo el logro de su misión, estableciendo los agentes generadores, las causas y los efectos de su ocurrencia.

A partir de lo anterior, junto con ayuda del glosario de riesgos que posee la Gobernación del Valle del Cauca, emitido por la Secretaría de Planeación se empezó a analizar cada uno de los posibles riesgos dentro de la Secretaría de Telemática, también se hizo entrevista a los funcionarios que participan con su labor en los procesos establecidos y aprobados ver Figura 7. Modelo Operativo por Procesos Secretaría de Telemática para conocer y analizar que posibles riesgos se percibe en la labor que se realiza, ello dio como resultado una serie de posibles riesgos.



**Cuadro 4: Matriz de calificación, evaluación y respuesta a los riesgos**

Probabilidad	Valor			
<b>Alta</b>	<b>3</b>	15 <i>Zona de riesgo moderado</i> Evitar el riesgo	30 <i>Zona de riesgo importante</i> Reducir el riesgo Evitar el riesgo Compartir o transferir	60 <i>Zona de riesgo inaceptable</i> Evitar el riesgo Reducir el riesgo Compartir o transferir
<b>Media</b>	<b>2</b>	10 <i>Zona de riesgo tolerable</i> Asumir el riesgo Reducir el riesgo	20 <i>Zona de riesgo moderado</i> Reducir el riesgo Evitar el riesgo Compartir o transferir	40 <i>Zona de riesgo importante</i> Reducir el riesgo Evitar el riesgo Compartir o transferir
<b>Baja</b>	<b>1</b>	5 <i>Zona de riesgo aceptable</i> Asumir el riesgo	10 <i>Zona de riesgo tolerable</i> Reducir el riesgo Compartir o transferir	20 <i>Zona de riesgo moderado</i> Reducir el riesgo Compartir o transferir
	<b>Impacto</b>	<b>Leve</b>	<b>Moderado</b>	<b>Catastrófica</b>
	<b>Valor</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>20</b>

**Fuente** Guía de Administración del Riesgo Departamento Administrativo de la Función Pública  
pág. 18

Para calificar cada uno de los riesgos que se hayan seleccionado, se debe utilizar la matriz de calificación, evaluación y respuesta a los riesgos ver cuadro 2, de acuerdo con las siguientes especificaciones: *Probabilidad Alta* se califica con 3, *Probabilidad Media* con 2 y *Probabilidad Baja* con 1, de acuerdo con el número de veces que se presenta o puede presentarse el riesgo. Y el *Impacto* si es *Leve*, con 5, si es *Moderado* con 10 y si es *Catastrófico* con 20.

Uno de los riesgos que se identificó y tal vez el principal es la resistencia al cambio, ya que existe una forma y manera de trabajar por funciones y bajo responsabilidades propias, con la implementación de la Noma NTCGP1000:2009 y MECI1000:2005 se busca hacer un engranaje lo cual no es fácil para aquellos funcionarios que llevan cierto tiempo moderado con su manera de operar, lo que nos motivó a diseñar y realizar carteles informativos del alcance y seguimiento del proyecto; por parte de la Secretaría de Planeación a emitir ciertos incentivos para desarrollar este proyecto con dinamismo para que no se vea como una obligación si no un beneficio.

Para realizar la Evaluación del Riesgo se debe tener en cuenta la posición del riesgo en la Matriz, según la celda que ocupa, aplicando los siguientes criterios:

Si el riesgo se ubica en la Zona de Riesgo Aceptable (calificación 5), significa que su *Probabilidad* es baja y su *Impacto* es leve, lo cual permite a la Entidad asumirlo, es decir, el riesgo se encuentra en un nivel que puede aceptarlo sin necesidad de tomar otras medidas de control diferentes a las que se poseen.

Para elaborar el mapa de riesgos de la Secretaría de Telemática, se estableció por parte de la Secretaría de Planeación la matriz identificación del riesgo ver anexo G. en esta matriz se debe establecer, el macroproceso y proceso al cual pertenecen los riesgos identificados, el objetivo del proceso y lo más importante los riesgos anteriormente analizado y seleccionados, se debe describir, quienes son los agentes generadores, las posibles causas (Internas y Externas) y los efectos que traería si se llegase a dar este riesgo, una vez culminada esta matriz procedemos a trabajar con la matriz análisis de riesgos ver anexo H. en esta matriz de análisis de riesgos se establecen con valores cuantitativos de que tan alta, medio o baja es la probabilidad de ocurrencia y el impacto del riesgo, esto probabilidad e impacto sale del resultado de las entrevistas y de la calificación que se le dio por parte de los funcionarios de la Secretaría de Telemática, en esta matriz, se hace la multiplicación entre probabilidad e impacto y arroja como resultado la evaluación del riesgo; aquí se usa la ecuación establecida en la matriz de análisis de riesgos que nos arroja la zona de ubicación de la matriz de calificación, evaluación y respuesta a los riesgos y por ende la decisión de medida de respuesta.

Seguido de ello se realizó valoración del riesgo ver anexo I. se establecen los controles para reducir o evitar ese riesgo según el valor cuantitativo que haya dado en la multiplicación de probabilidad e impacto, con dichos controles nos remitimos a la MATRIZ DE CALIFICACIÓN, EVALUACION Y RESPUESTA A LOS RIESGOS ver cuadro 5, para analizar si con los controles existente se puede reducir su probabilidad o impacto, esto se hace de la mano con el agente de cambio y algunas observaciones hechas por los funcionarios de la Secretaría de Telemática y se procede a establecer la nueva valoración, el cual ajustando los controles existentes ya sea con nuevas acciones correctivas o formatos que se requieran, esta puede cambiar la zona de ubicación o disminuir su probabilidad de ocurrencia.

Para finalizar con esta desagregación del mapa de riesgos, nos remitimos al anexo J, donde se completa la matriz con la siguiente información, acciones correctivas y preventivas, indicador de la acción y el responsable de adelantar las acciones, esta matriz es un resumen de todo lo que hizo en los anexo G, H e I

A continuación en el cuadro 5. Se presenta los riesgos identificados en la Secretaría de Telemática, para evidenciar esta actividad se remite a los Anexos G-H-I cuantificación de los riesgos para el procesos planear las TIC

**Cuadro 5. Matriz de riesgos de la secretaría de telemática**

M11P1- Planear las TIC	M11P2- Implementar y mantener soluciones tic	M11P3- Desarrollar y administrar relaciones con clientes de TIC	M11P4 Administrar el riesgo y la continuidad de las soluciones de TIC
Despilfarro	La resistencia al cambio	Incumplimiento	Pérdida de información
Incumplimiento	Error	Desacuerdo	Sanciones y pérdidas financieras
Desacuerdo	No conformidad	Falla del hardware	Conflicto
Demora	Infracción	Demora	Incumplimiento
	Demora	Inexactitud	Error
	Incumplimiento	Ineficiencia	violaciones de seguridad lógicas
	Incidentes climatológicos y /o corto circuito	Desacuerdo	Hurto
	Ineficiencia		La resistencia al cambio
			Virus

**Fuente:** Matriz de riesgos de la Secretaría de Telemática, Gobernación del Valle del Cauca

En el cuadro 5, se observa los riesgos que se identificaron en cada proceso que se realiza en la Secretaría de Telemática, estos riesgos en la actualidad ya están aprobados por el comité de Calidad- Secretaría de Planeación.

## **12. PARTICIPACIÓN DE LA SECRETARÍA DE TELEMÁTICA EN EL MECI**

En esta etapa se hará la clasificación del contenido que corresponde a la información primaria, secundaria y sistemas de información para su posterior implantación en las TIC.

Con base en los Artículos 3º y 4º de la Ley 87 de 1993, el Modelo estándar de Control Interno estará integrado por Subsistemas, Componentes y Elementos de Control de la siguiente forma: “subsistema de control estratégico, componente actividades de control elementos de control.

La Secretaría de telemática, participa en el componente de información elementos de control, que está compuesto por:

- Información Primaria
- Información Secundaria
- Sistemas de Información

De acuerdo a las recomendaciones y siguiendo con los lineamientos de red ALMA MATER y la misma Norma Modelo estándar de Control Interno se procede a analizar en qué componente participa la Secretaría de Telemática, se hizo un seguimiento a los procesos, lo cual arroja unos elementos llamamos productos; los cuales fueron los siguientes:

1. Quejas y Reclamos (Secretaría General)
2. Sistema de Administración Documental SAD (Desarrollo Institucional)
3. Línea gratuita 018000 para Quejas y Reclamos (Secretaría General)
4. Link Trámites y Servicios en la Web (Todas las Secretarías a través del funcionario enlace de página web)
5. Manual de Políticas TIC para la Secretaría de Telemática
6. Manual de Políticas para TIC para los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca
7. Tablas de retención documental – TRD (Desarrollo Institucional)

8. Publicación de actos administrativos en la WEB ( Secretaría General)
9. Buzón de sugerencias para los servidores públicos en la Web (Desarrollo Institucional)

Con estos productos se establece; el componente con el cual participa la Secretaría de telemática, es el componente de información.

Retomando la definición de componente de información: Conjunto de Elementos de Control, conformado por datos que al ser ordenados y procesados adquiere significado para los grupos de interés de la Entidad Pública a los que va dirigido. Hace parte fundamental de la operación de la Entidad al convertirse en insumo para la ejecución de los procesos y a su vez en producto de los mismos. Garantiza la base de la transparencia de la actuación pública, la Rendición de Cuentas a la Comunidad y el cumplimiento de obligaciones de información.

- **Información Primaria.** Elemento de Control, conformado por el conjunto de datos de fuentes externas provenientes de las instancias con las cuales la organización está en permanente contacto, así como de las variables que no están en relación directa con la Entidad, pero que afectan su desempeño, por lo anterior y con criterio de experiencia de los agentes de cambios, funcionarios de la Secretaría de Telemática y del pasante se establece, quejas y reclamos, Sistema de Administración Documental SAD, línea gratuita 018000 para quejas y reclamos, y link trámites y servicios en la web conforman el elemento de información primaria .
- **Información Secundaria.** Conjunto de datos que se origina y procesa al interior de la entidad; proviene de la fijación de políticas, de la ejecución de los procesos y de sus actividades y se obtiene de los diferentes sistemas de información que soportan la gestión de la entidad pública. Debe garantizarse su registro oportuno, exacto y confiable para traducirla en reportes necesarios para su divulgación, en procura de la realización efectiva y eficiente de las operaciones, soportar la toma de decisiones y permitir su divulgación a los diferentes grupos de interés; está conformada por: manual de políticas TIC para la Secretaría de Telemática, manual de políticas para TIC para los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca, Tablas de retención documental – TRD, Publicación de actos administrativos en la WEB y Buzón de sugerencias para los servidores públicos en la Web.

- **Sistemas de Información.** Se ocupan del tratamiento de la información en forma oportuna, eficaz y eficiente mediante el uso de los recursos necesarios para la captura, entrada, depuración, integración, procesamiento, comparación, análisis, almacenamiento y difusión de datos.

En la figura 11 se observa cuáles son los componentes del modelo MECI para la Secretaría de Telemática.

**Figura 11.** Modelo estándar de control interno Secretaría de Telemática



**Fuente:** Diapositivas presentación del SIG Interna, Secretaría de Telemática

**ENTIDADES QUE HACEN USO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION.**  
 ADMON DPTAL

**ENTIDADES DESCENTRALIZADAS**  
 BIBLIOTECA  
 BELLAS ARTES  
 ASAMBLEA

INCOLBALLE  
INCIVA PROXIMAMENTE (RECAUDO POR INGRESO A LOS SITIOS  
TURISTICOS)

### **13. APOYAR LA IMPLANTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SECRETARÍA DE TELEMÁTICA**

Como primera medida, se esperó a que el comité de Calidad SIG- Secretaría de planeación aprobara la documentación de los requisitos del Sistema Integrado de Gestión, una vez aprobada se procede a hacer reuniones con los agentes de cambios para establecer métodos para la divulgación y sensibilización del proyecto.

Inicialmente, se realizó varias reuniones dando el agradecimiento a todos los funcionarios de la Secretaría de Telemática por dar un granito de arena en esta labor, arrojando como resultado 3 socializaciones donde se explicó el proyecto, ventajas y todo lo que en el concierne como riesgos, indicadores y consecuencias, estas evidencias se encuentran en la base de datos de la Secretaría de Telemática (socializaciones), actas y documentación así mismo se realizó una socialización externa donde se invitó a diferentes líderes de procesos de diferentes dependencias para dar a conocer el proyecto realizado en la Secretaría de telemática.

En segunda instancia, se procede a realizar carteles alusivos al SIG. y ubicarlos en la cartelera central de la Secretaría de Telemática, también se hizo un seguimiento a los indicadores de gestión, los resultado que arrojo esta análisis se tomaron como punto de prueba para mejorar algunos aspectos de funcionamiento en la Secretaría de Telemática y se encontró leve falencias como la resistencia al cambio por parte de los funcionarios.

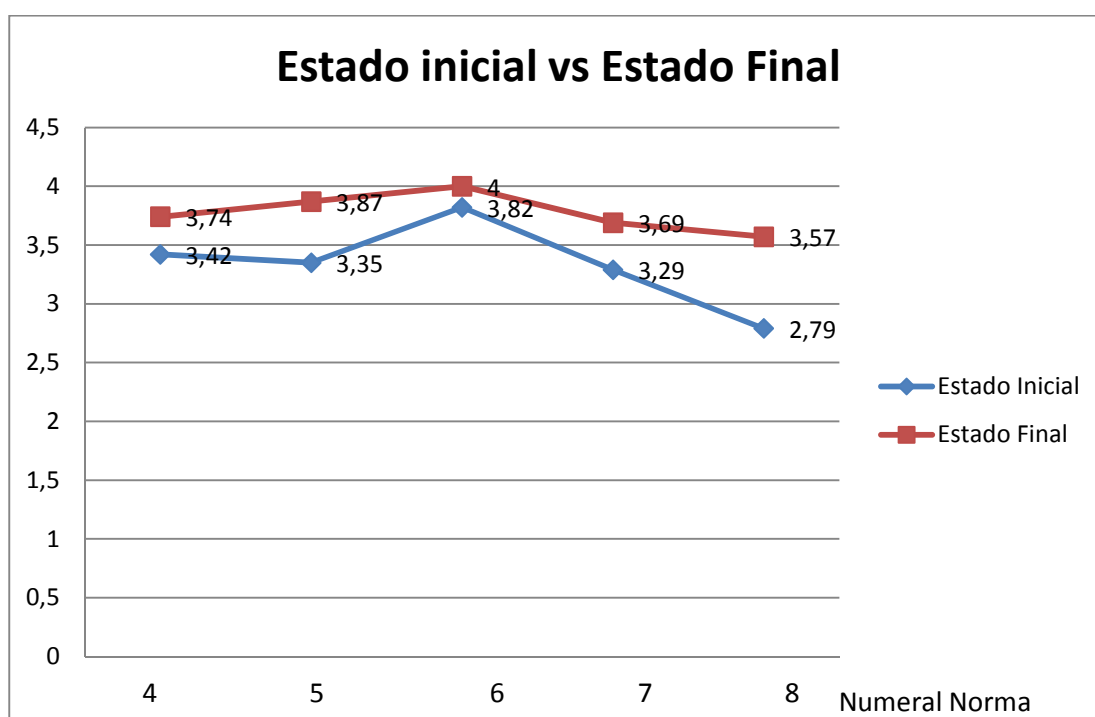
Para finalizar, el Secretario de Telemática y los líderes de procesos ponen en pie firme, trabajar con un enfoque basado en procesos, y mirar la Secretaría de Telemática como un todo, enfocándose en la atención y satisfacción de los clientes, adicionalmente y por último se acata la metodología aplicada por la firma externa PEFAP Ltda, como obras de teatro, conferencias referentes al SIG y visitas evaluativas para estandarizar, evaluar el grado de conocimiento del proyecto en la dependencia y a lo referente a la norma NTCGP1000:2009 y MECI1000:2005.



## 14. COMPARACIÓN ESTADO INICIAL VS ESTADO FINAL

Para finalizar y observar el progreso del proyecto, se realizó nuevamente la encuesta del diagnóstico frente a la NTCGP1000:2009, para evaluar el desarrollo del mismo, los resultados y documento que apoyan esta actividad se encuentra en el anexo K, comparación entre estado inicial vs estado final, en la siguiente gráfica, se puede observar el avance de cada uno de los numerales de la NTCGP1000:2009.

**Figura 12. Agrupados por numeral NTCGP1000:2009**



El numeral 4 de la NTCGP1000:2009 esta titulado como “Sistema de Gestión de la Calidad” que a su vez está constituido por: requisitos generales, gestión documental, manual de la calidad, control de documentos y control de registros, se observa que un incremento de 9.35%, pasando de una calificación de 3.42 a 3.74, aunque existe un incremento, se mantiene en el rango de criterio satisfactorio, esto se debe a que la secretaria de telemática define sus procedimientos en cada una de las diferentes áreas, que son el insumo necesario para realizar el mapa de proceso institucional, que a su vez hará parte del documento plan estratégico institucional, estableciendo la política y los objetivos de calidad. La disponibilidad de información y de recursos para apoyar la operación y el seguimiento a los

procesos se encuentra en forma específica y conforme a las necesidades de cada procedimiento.

El numeral 5, se titula “Responsabilidad de la Dirección” está conformado por: compromiso de la dirección, enfoque hacia el cliente, política de la calidad, planificación, responsabilidad, autoridad y comunicación, revisión por la dirección; se observa un incremento de 15.52%, pasando de calificación del estado inicial de 3.35 a 3.87, manteniendo su rango de criterio en satisfactorio, esto se debe a la secretaria de planeación departamental, establece la política de la calidad, y a su vez se establecen los objetivos de la calidad, respaldado por el coordinador del SIG<sup>22</sup>, la realización de las revisiones por la dirección y el aseguramiento de la disponibilidad de recursos en cuando a disponibilidad de horas laboral, entidades que ayudan a la capacitación de los funcionarios e incentivos, así mismo la Secretaria de planeación Departamental establece los canales de comunicación eficaces para difundir los requisitos del cliente (telefonía, email menor informativos y gaceta) - Identificar, determinar y documentar los lineamientos o directrices que manifiesta la alta dirección con relación al desarrollo de la gestión institucional y su documentación.

Numeral 6, se titula “Gestión de los Recursos” está conformado por: talento humano, infraestructura, ambiente de trabajo; se observa un avance porcentual de 4.7%, y avanza de criterio satisfactoria a criterio adecuado, ello se debe los lineamiento de la norma ya que los recursos serán asignados de acuerdo a la necesidades de la Gobernación del Valle: equipos de cómputo, asesorías, planes de contratación, entre otros, los planes y programas.

Numeral 7 titulado “Realización del Producto o Prestación del Servicio” está compuesto por planificación de la realización del producto o prestación del servicio, Procesos relacionados con los clientes, diseño y desarrollo, adquisición de bienes y servicios, producción y prestación de servicio, control de los equipos de medición y seguimiento incremento porcentualmente en 27.95%; pasando de una calificación de 2.79 a 3.57, avanzando de un criterio deficiente a satisfactorio; esto se debe a que la Secretaria de Telemática, mejora la prestación de servicios de telecomunicaciones por medio de la adquisición de equipos de telecomunicaciones, apoyo a los software de todas las entidades del orden departamental, verificar el cumplimiento de las condiciones que hacen posible el desarrollo de la prestación de servicios d manera efectiva. Así mismo se crea y planifica todas y cada una de las actividades realiza por los funcionarios en el área operativa como mantenimiento y actualizaciones.

---

<sup>22</sup> Objetivos de Calidad Gobernación del Valle [consultado 21 de mayo de 2012]. Disponible en <http://www.valledelcauca.gov.co/educacion/publicaciones.php?id=19558>

Numeral 8 titulado “Medición, Análisis y Mejora”, está compuesto por Generalidades, Seguimiento y medición, Control de producto y servicio no conforme, Análisis de datos y Mejora; avanzando en un 27.95% pasando de un estado deficiente a satisfactoria, esto se debe a la elaboración del mapa de riesgos e indicadores operativos y de calidad, para seguimiento de los procesos e información para la toma de acciones para la mejora del desempeño institucional.

De lo anterior y como resultado esperado se observa: avance de cada uno de los numerales (estado final), esto da indicios que se aplicó las recomendaciones y ajustes que la norma exige para el desarrollo y elaboración para un SIG.

El promedio de calificación general de la encuesta al inicio del proyecto es de 3.3 lo que representa un nivel de criterio satisfactorio, esto es el reflejo de la medición relativa y sin ajustes del desempeño a todos los funcionarios de la Secretaria, una vez finalizado este proyecto. El promedio de calificación general de la encuesta al final del proyecto es de 3.8 lo que representa un nivel de criterio satisfactorio, y un incremento de 0.5 puntos, por lo tanto el desarrollo del presente proyecto es bueno, ya que la tendencia de este proyecto es a aumentar debido a que el sistema integrado de gestión de calidad debe ir creciendo paulatinamente, cabe anotar que se contó con la ayuda del pasante por 6 meses, como resultado, la medición es periódica y se ajustes al desempeño de todos los funcionarios de la Secretaria.

**ANÁLISIS DOFA:** Presenta las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas respecto al Sistema de Gestión de la Calidad, junto con las estrategias recomendadas fruto del análisis de estos aspectos.

## **MATRIZ DOFA**

### **FORTALEZAS**

1. La declaración manifiesta de la Gobernación del Valle del Cauca, de elaborar e implementar el Sistema de Gestión de Calidad y Modelo Estándar de Control Interno.

2. El proyecto “DESARROLLO DE LOS REQUISITOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG, BASADO EN LA NTCGP1000-2009” está contemplado dentro del Banco de Proyectos de la Gobernación del Valle del cauca

3. La Resolución 07 de Diciembre de 2003, por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 en la Gobernación del valle del cauca.

4. La Resolución 091 de Abril de 2003, en la cual se estableció:

- Conformar el Equipo de Trabajo MECI – Calidad.
- Asignar roles y responsabilidades.
- Designar al Jefe de Talento Humano como Representante de la Dirección en relación con el Modelo Estándar de Control Interno.
- Designar al Jefe de la Oficina de Planeación como Representante de la Dirección en relación con el Sistema de Gestión de Calidad y el Sistema de Desarrollo
- Administrativo.

5. En el marco de actividades previas de estandarización de procesos, los funcionarios de algunas dependencias han realizado el levantamiento de los mismos, con sus correspondientes procedimientos y Mapas de Riesgos, mediante el acompañamiento de los agentes de cambio.

## **OPORTUNIDADES**

1. La promulgación por el Departamento Administrativo de la Función Pública del nuevo Modelo Estándar de Control Interno para las Entidades del Estado MECI 1000:2005 y la NTCGP 1000:2009.

2. Los Decretos reglamentarios de la Ley 909 de 2004 sobre empleo público, han adoptado un modelo de competencias que es compatible con los requisitos sobre gestión del talento humano establecidos en la NTCGP 1000:2009.

3. La convocatoria del Departamento Administrativo de la Función para el fortalecimiento del Pública del Banco de Éxitos para el reconocimiento de prácticas de gestión exitosas en la administración pública.

## **DEBILIDADES**

1. Se encuentra incompleto el Mapa de Proceso de la Secretaría de Telemática.
2. Los mecanismos que permiten la fluidez de la información dentro de los diferentes niveles jerárquicos institucionales, no son aprovechados en forma óptima.
3. No están completamente identificados, formalizados e implementados los mecanismos que permitan reconocer la Operación y la Gestión por procesos institucionalmente.
4. El seguimiento y medición de los procesos no obedece a directrices y metodologías unificadas de manera institucional, además no incluye todos los componentes de eficiencia, eficacia y efectividad requeridos por la NTCGP 1000:2009.
5. No existe evidencia de una medición sistemática de la satisfacción de los usuarios y metodología para el manejo de las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios.
6. No existen procedimientos de carácter obligatorio exigidos por la NTCGP 1000:2009, como control de producto y servicio no conforme, auditoría interna de calidad, acciones correctivas y preventivas. 7. No existe evidencia de las políticas acerca de la Administración del Riesgo, coherentes con los lineamientos normativos y legales que rigen el Instituto.

## **AMENAZAS**

1. La movilidad en los mandos directivos de los grupos internos de la Gobernación, puede significar cambios en las prioridades y el enfoque de trabajo en las áreas.
2. Con la nueva convocatoria abierta para el ingreso a la Carrera Administrativa, la posible movilidad de funcionarios con amplia experiencia en la operación, podría ocasionar el desconocimiento organizacional y retrasar la ejecución de planes y programas además de los procesos.

3. Los permanentes cambios en la normatividad, acarrearán a su vez cambios a los procedimientos institucionales y cambios frente al Sistema de Gestión de Calidad y Modelo Estándar de Control Interno.

4. Con la Implementación del Sistema Integrado (SIG) al interior de la Gobernación, se ocasionen confusiones por la terminología asociada y se genere resistencia a los cambios propuestos como resultado del diagnóstico.

## 15. CONCLUSIONES

- Con la realización del diagnóstico del estado de la Secretaría de Telemática de la Gobernación del Valle del Cauca frente a los requisitos de la norma NTCGP1000:2009 Y MECI 1000:2005 se planteó la base para la elaboración de un plan de trabajo en equipo cuya ejecución permitió establecer y comparar el estado inicial de la Secretaría de telemática frente a los requisitos de NTCGP1000:2009 Y MECI 1000:2005.
- Se estableció un sistema documental de los procesos y procedimientos que interviene en el alcance del SGC, siendo 4 procesos y 12 procedimientos que lidera la Secretaría de Telemática desde la cadena de valor de la Gobernación del Valle del Cauca, con la estructura documental para cada proceso se observa los lineamientos, parámetros y rutas de procedimientos que llevan a desarrollar actividades que generan valor dentro de la Secretaría.
- La evaluación y el seguimiento de los procesos se llevó cabo por medio de indicadores de gestión, se establecieron 4 indicadores para los respectivos procesos con los cuales se evaluara a través del tiempo o cuando sea necesario la eficacia y cumplimiento de los procesos.
- Con el desarrollo del mapa de riesgos de la secretaría de telemática se pretende establecer mecanismos que minimicen la ocurrencia de los riesgos que puedan afectar el desarrollo de los procesos y generar sanciones disciplinarias, se establecieron 28 posibles riesgos.
- El diseño de los mecanismos para la sensibilización del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno permitió, dar credibilidad a los procesos realizados en la Secretaría de Telemática, cumplir con los requisitos de las norma NTCGP1000:2009 y MECI1000:2005 y cumplir con el cronograma establecido en la Gobernación de Valle del Cauca.
- El esquema participativo con el personal de la Secretaría de Telemática y el trabajo en equipo direccionado por los agentes de cambio, líderes del comité de calidad y los agentes de la firma externa PEFAP Ltda., permitió el cambio logrando máxima eficacia al terminar y aprobar satisfactoriamente el proyecto que inicialmente fue planeado en el año 2004, ya que en ese año no se logró en su totalidad y hoy se cumple 6 años después se logra implementación del SIG.

- Se han realizado reuniones de revisión por la Dirección (comité de calidad) con cada uno de los responsables de los procesos, reuniones que quedan registradas en actas, las mismas que son revisadas como punto de orden del día a fin de dar seguimiento a las tareas pendientes.



## **16. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda Involucrar de manera total a funcionarios contratistas internos de la Secretaría de Telemática, en el SIG.
- Realizar una revisión integral del SIG. cada 6 meses para determinar si los cambios que están siendo recomendando demuestran la adecuación y la eficacia del Sistema de la Secretaría de Telemática.
- Se propone instalar un buzón de sugerencias y quejas en la Secretaría de Telemática.
- Se recomienda hacer seguimiento trimestral de los indicadores de proceso, ya que existe mucha variabilidad en cuanto al cumplimiento de los mismos.
- Se debe dar seguimiento constante a los objetivos del SIG. para analizar el cumplimiento, debido a tiempos de entrega productos, y competencia de personal.

## **BIBLIOGRAFÍA**

AMAYA, Amaya Jairo, Gerencia Planeación & Estrategia, Colombia: Universidad Santo Tomas.4p.

Armonización Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005. Sistema de Gestión de la Calidad NTCGP 1000:2004 Entidades Públicas. Departamento Administrativo de la Función Pública y Alcaldía Mayor de Bogotá. 2007

BLOCK, Marilyn & MARASH, Irober. Integración de la ISO 14001, en un sistema de gestión de la calidad. 3ª ed. Madrid: fundación confemetal.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Acto Administrativo de Adopción del Modelo Estándar de Control Interno - MECI 1000:2005. Bogotá – Colombia.

DOMINGUEZ GIRALDO, Gerardo. Indicadores de Gestión: Las tarjetas de resultado de eficiencia, eficacia, efectividad. Bogotá. Biblioteca Jurídica. 1998. 140 p.

Informa de Interventora del Convenio 1237 del 4 de diciembre de 2008 Gobernación del Valle del Cauca ALMA MATER. . Cali, Valle, 2011[consultado 12 de mayo de 2011]. Disponible en internet: [http://www.contratos.gov.co/archivospuc1/2009/C/276000001/09-12-248093/C\\_PROCESO\\_09-12-248093\\_276000001\\_1298090.pdf](http://www.contratos.gov.co/archivospuc1/2009/C/276000001/09-12-248093/C_PROCESO_09-12-248093_276000001_1298090.pdf)

Instituto Nacional de Cancerología. Empresa Social del Estado. Cali, Valle, 2011[consultado 13 de abril de 2011]. Disponible en internet: <http://www.incancerologia.gov.co/contenido/contenido.aspx?catID=458&conID=760>

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. NTC-ISO 9001. Bogotá D.C.: El Instituto, 2005. 35-36 p.

Manual de Implementación Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005. Departamento Administrativo de la Función pública y USAID.

Memorias Diplomadas en Excelencia en la Gestión por Procesos. Módulo “El Sistema de Calidad incorporado a la infraestructura de procesos”. Escuela de Ingeniería de Antioquia. 2004

Secretaría de Telemática. Cali, Valle, 2011[consultado 07 de marzo de 2011].  
Disponible en internet: <http://www.valledelcauca.gov.co/telematica/>

NORMA TÉCNICA COLOMBIANA, NTCGP1000:2009 Entidades Públicas.  
Departamento Administrativo de la Función Pública. 2009

TABLA GUEVARA, Guillermo, Guía para la implementar la norma ISO 9000.  
México. McGraw Hill. 1998.387p

## Anexos

### Anexo A. Encuesta aplicada a la Secretaria de Telemática dada por la DAFP

frecuencia							Porcentaje (Frecuencia /Total de encuestas)						Valor parcial (Valor * Porcentaje)						sumatoria	Criterio
Valor	0	1	2	3	4	5	(0/30)	(1/30)	(2/30)	(3/30)	(4/30)	(5/30)								
Están identificados los procesos que le permiten a la entidad cumplir su misión (estratégicos, apoyo, misionales)			2	20	8		0,000	0,000	0,067	0,667	0,267	0,000	0,000	0,000	0,133	2,000	1,067	0,000	3.20	Satisfactorio
Se han determinado la secuencia e interrelación de esos procesos			2	18	10		0,000	0,000	0,067	0,600	0,333	0,000	0,000	0,000	0,133	1,800	1,333	0,000	3.27	Satisfactorio
Los métodos y criterios requeridos para asegurar la operación eficaz y eficiente y el control de los procesos ya están definidos			20	10			0,000	0,000	0,667	0,333	0,000	0,000	0,000	0,000	1,333	1,000	0,000	0,000	2.33	Deficiente
Hay disponibilidad de información y recursos para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos			5	18	7		0,000	0,000	0,167	0,600	0,233	0,000	0,000	0,000	0,333	1,800	0,933	0,000	3.07	Satisfactorio
Se realiza seguimiento y medición a los procesos			25	5			0,000	0,000	0,833	0,167	0,000	0,000	0,000	0,000	1,667	0,500	0,000	0,000	2.17	Deficiente

frecuencia							Porcentaje (Frecuencia /Total de encuestas)						Valor parcial (Valor * Porcentaje)						sumatoria	Criterio
Valor	0	1	2	3	4	5	(0/30)	(1/30)	(2/30)	(3/30)	(4/30)	(5/30)								
Se implementan las acciones necesarias para alcanzar lo planificado y la mejora continua a estos procesos			26	4			0,000	0,000	0,867	0,133	0,000	0,000	0,000	0,000	1,733	0,400	0,000	0,000	2.13	Deficiente
Se han identificado y diseñado los puntos de control frente a los riesgos más significativos			3	20	7		0,000	0,000	0,100	0,667	0,233	0,000	0,000	0,000	0,200	2,000	0,933	0,000	3.13	Satisfactorio
Se efectúa control sobre los procesos contratados externamente.			5	15	10		0,000	0,000	0,167	0,500	0,333	0,000	0,000	0,000	0,333	1,500	1,333	0,000	3.17	Satisfactorio
En el control sobre los procesos contratados a terceros se da cumplimiento a las disposiciones legales vigentes			3	20	7		0,000	0,000	0,100	0,667	0,233	0,000	0,000	0,000	0,200	2,000	0,933	0,000	3.13	Satisfactorio
Gestión documental																				
La política y los objetivos de calidad están documentados				25	5		0,000	0,000	0,000	0,833	0,167	0,000	0,000	0,000	0,000	2,500	0,667	0,000	3.17	Satisfactorio
Existe un Manual de Calidad					30		0,000	0,000	0,000	0,000	1,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	4,000	0,000	4	Adecuado

frecuencia							Porcentaje (Frecuencia /Total de encuestas)							Valor parcial (Valor * Porcentaje)						sumat oria	Criterio
Valor	0	1	2	3	4	5	(0/30)	(1/30)	(2/30)	(3/30)	(4/30)	(5/30)									
Se han elaborado los procedimientos documentados exigidos por esta norma (Control de documentos, control de registros, control del producto no conforme, acciones correctivas, acciones preventivas, auditorías internas de calidad)				2	28		0,000	0,000	0,000	0,067	0,933	0,000	0,000	0,000	0,000	0,200	3,733	0,000		3.93	Satisfactorio
Se han elaborado otros documentos (manuales, procedimientos, instructivos, guías, protocolos) que le permitan a la entidad asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.				1	29		0,000	0,000	0,000	0,033	0,967	0,000	0,000	0,000	0,000	0,100	3,867	0,000		3.97	Satisfactorio
Se diligencian y conservan los registros exigidos por la NTCGP 1000					25	5	0,000	0,000	0,000	0,000	0,833	0,167	0,000	0,000	0,000	0,000	3,333	0,833		4.17	Adecuado
<b>Manual de la calidad</b>																					
Está documentado el Manual de la Calidad					24	6	0,000	0,000	0,000	0,000	0,800	0,200	0,000	0,000	0,000	0,000	3,200	1,000		4.20	Adecuado
Incluye el alcance y las exclusiones				5	23	2	0,000	0,000	0,000	0,167	0,767	0,067	0,000	0,000	0,000	0,500	3,067	0,333		3.90	Satisfactorio

frecuencia							Porcentaje (Frecuencia /Total de encuestas)						Valor parcial (Valor * Porcentaje)						sumat oria	Criterio
Valor	0	1	2	3	4	5	(0/30)	(1/30)	(2/30)	(3/30)	(4/30)	(5/30)								
Incluye los procedimientos documentados o hace referencia a los mismos					28	2	0,000	0,000	0,000	0,000	0,933	0,067	0,000	0,000	0,000	0,000	3,733	0,333	4.07	Adecuado
Incluye la secuencia e interacción de los procesos					27	3	0,000	0,000	0,000	0,000	0,900	0,100	0,000	0,000	0,000	0,000	3,600	0,500	4.10	Adecuado
Control de documentos																				
Existe un procedimiento documentado que incluya la aprobación de los documentos para verificar la suficiencia antes de la edición				8	20	2	0,000	0,000	0,000	0,267	0,667	0,067	0,000	0,000	0,000	0,800	2,667	0,333	3.80	Satisfactorio
Existe un procedimiento documentado que incluya la revisión, actualización y reprobación de los documentos				10	19	1	0,000	0,000	0,000	0,333	0,633	0,033	0,000	0,000	0,000	1,000	2,533	0,167	3.70	Satisfactorio
Existe un procedimiento documentado que incluya la identificación de los cambios y la revisión vigente				5	24	1	0,000	0,000	0,000	0,167	0,800	0,033	0,000	0,000	0,000	0,500	3,200	0,167	3.87	Satisfactorio

frecuencia							Porcentaje (Frecuencia /Total de encuestas)						Valor parcial (Valor * Porcentaje)						sumat oria	Criterio
Valor	0	1	2	3	4	5	(0/30)	(1/30)	(2/30)	(3/30)	(4/30)	(5/30)								
Existe un procedimiento documentado que incluya la disponibilidad en los puntos de uso de las versiones pertinentes de la documentación aplicable				9	21		0,000	0,000	0,000	0,300	0,700	0,000	0,000	0,000	0,000	0,900	2,800	0,000	3.70	Satisfactorio
Existe un procedimiento documentado que incluya los mecanismos para asegurar la legibilidad y la fácil identificación de los documentos			5	10	15		0,000	0,000	0,167	0,333	0,500	0,000	0,000	0,000	0,333	1,000	2,000	0,000	3.33	Satisfactorio
Existe un procedimiento documentado que incluya mecanismos para asegurar la identificación de los documentos externos y el control de su distribución			3	20	7		0,000	0,000	0,100	0,667	0,233	0,000	0,000	0,000	0,200	2,000	0,933	0,000	3.13	Satisfactorio
Existe un procedimiento documentado que incluya la prevención contra el uso no adecuado de los documentos obsoletos, y la identificación de aquellos que se conservan			2	25	1		0,000	0,000	0,067	0,833	0,033	0,000	0,000	0,000	0,133	2,500	0,133	0,000	2.77	Deficiente



frecuencia							Porcentaje (Frecuencia /Total de encuestas)						Valor parcial (Valor * Porcentaje)						sumat oria	Criterio
Valor	0	1	2	3	4	5	(0/30)	(1/30)	(2/30)	(3/30)	(4/30)	(5/30)								
Se han identificado e implementado las disposiciones legales que les sean aplicables a la entidad sobre el control de los documentos (Ley de archivos)				20	8	2	0,000	0,000	0,000	0,667	0,267	0,067	0,000	0,000	0,000	2,000	1,067	0,333	3.40	Satisfactorio
Control de registros																				
Los registros proporcionan evidencia de la conformidad, eficiencia, eficacia y efectividad del sistema de gestión de la calidad				25	2	3	0,000	0,000	0,000	0,833	0,067	0,100	0,000	0,000	0,000	2,500	0,267	0,500	3.27	Satisfactorio
Existe un procedimiento documentado para la identificación, almacenamiento, recuperación, protección, tiempo de conservación, y disposición de los registros				20	9	1	0,000	0,000	0,000	0,667	0,300	0,033	0,000	0,000	0,000	2,000	1,200	0,167	3.37	Satisfactorio
Se han identificado e implementado las disposiciones legales que les sean aplicables a la entidad sobre el control de los				10	15	5	0,000	0,000	0,000	0,333	0,500	0,167	0,000	0,000	0,000	1,000	2,000	0,833	3.83	Satisfactorio

frecuencia							Porcentaje (Frecuencia /Total de encuestas)						Valor parcial (Valor * Porcentaje)						sumatoria	Criterio
Valor	0	1	2	3	4	5	(0/30)	(1/30)	(2/30)	(3/30)	(4/30)	(5/30)								
registros (Ley de archivos)																				
<b>Responsabilidad de la Dirección</b>																				
<b>Compromiso de la dirección</b>																				
La dirección comunica a la organización la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes, los legales y reglamentarios				20	10		0,000	0,000	0,000	0,667	0,333	0,000	0,000	0,000	0,000	2,000	1,333	0,000	3.33	Satisfactorio
Se ha establecido la política de la calidad			5	22	3		0,000	0,000	0,167	0,733	0,100	0,000	0,000	0,000	0,333	2,200	0,400	0,000	2.93	Deficiente
Se han establecido los objetivos de la calidad			5	22	3		0,000	0,000	0,167	0,733	0,100	0,000	0,000	0,000	0,333	2,200	0,400	0,000	2.93	Deficiente
Se han realizado las revisiones por la dirección				25	5		0,000	0,000	0,000	0,833	0,167	0,000	0,000	0,000	0,000	2,500	0,667	0,000	3.17	Satisfactorio
Existe disponibilidad de recursos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad					25	5	0,000	0,000	0,000	0,000	0,833	0,167	0,000	0,000	0,000	0,000	3,333	0,833	4.17	Adecuado
<b>Enfoque hacia el cliente</b>																				
Se determinan y cumplen los requisitos del cliente para lograr su satisfacción			5	20	5		0,000	0,000	0,167	0,667	0,167	0,000	0,000	0,000	0,333	2,000	0,667	0,000	3.00	Satisfactorio
Los clientes están debidamente informados		5	10	15			0,000	0,167	0,333	0,500	0,000	0,000	0,000	0,167	0,667	1,500	0,000	0,000	2.33	Deficiente

frecuencia							Porcentaje (Frecuencia /Total de encuestas)						Valor parcial (Valor * Porcentaje)						sumatoria	Criterio
Valor	0	1	2	3	4	5	(0/30)	(1/30)	(2/30)	(3/30)	(4/30)	(5/30)								
sobre la gestión de la entidad.																				
Existen mecanismos para conocer el nivel de satisfacción del cliente			20	5	5		0,000	0,000	0,667	0,167	0,167	0,000	0,000	0,000	1,333	0,500	0,667	0,000	2.50	Deficiente
Se rinden cuentas de manera regular a la comunidad y organismos de control.				20	10		0,000	0,000	0,000	0,667	0,333	0,000	0,000	0,000	0,000	2,000	1,333	0,000	3.33	Satisfactorio
<b>Política de la calidad</b>																				
Es adecuada a la misión de la entidad			20	10			0,000	0,000	0,667	0,333	0,000	0,000	0,000	0,000	1,333	1,000	0,000	0,000	2.33	Deficiente
Es coherente con el plan de desarrollo, los planes sectoriales y de desarrollo administrativo, el sistema de control interno y los planes estratégicos establecidos				20	10		0,000	0,000	0,000	0,667	0,333	0,000	0,000	0,000	0,000	2,000	1,333	0,000	3.33	Satisfactorio
Incluye el compromiso de satisfacer los requisitos y de la mejora continua de la eficacia, la eficiencia y la efectividad del sistema de gestión de la calidad.				5	20	5	0,000	0,000	0,000	0,167	0,667	0,167	0,000	0,000	0,000	0,500	2,667	0,833	4.00	Adecuado
Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la			10	10	10		0,000	0,000	0,333	0,333	0,333	0,000	0,000	0,000	0,667	1,000	1,333	0,000	3.00	Satisfactorio

frecuencia							Porcentaje (Frecuencia /Total de encuestas)						Valor parcial (Valor * Porcentaje)						sumat oria	Criterio
Valor	0	1	2	3	4	5	(0/30)	(1/30)	(2/30)	(3/30)	(4/30)	(5/30)								
calidad																				
Es comunicada y entendida por los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la entidad			5	15	10		0,000	0,000	0,167	0,500	0,333	0,000	0,000	0,000	0,333	1,500	1,333	0,000	3.17	Satisfactorio
Se revisa para su adecuación continua				20	10		0,000	0,000	0,000	0,667	0,333	0,000	0,000	0,000	0,000	2,000	1,333	0,000	3.33	Satisfactorio
Planificación																				
Objetivos de la calidad																				
Se han establecido objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes de la organización				10	20		0,000	0,000	0,000	0,333	0,667	0,000	0,000	0,000	0,000	1,000	2,667	0,000	3.67	Satisfactorio
Incluyen compromisos para cumplir los requisitos del producto y/o servicio		10	10				0,000	0,333	0,333	0,333	0,000	0,000	0,000	0,333	0,667	1,000	0,000	0,000	2.00	Deficiente
Los objetivos de la calidad son mensurables y consistentes con la política de la calidad		5	20	5			0,000	0,167	0,667	0,167	0,000	0,000	0,000	0,167	1,333	0,500	0,000	0,000	2.00	Deficiente
En la formulación de los objetivos de calidad se ha dado consideración al			25	5			0,000	0,000	0,833	0,167	0,000	0,000	0,000	0,000	1,667	0,500	0,000	0,000	2.17	Deficiente

frecuencia							Porcentaje (Frecuencia /Total de encuestas)						Valor parcial (Valor * Porcentaje)						sumat oria	Criterio
Valor	0	1	2	3	4	5	(0/30)	(1/30)	(2/30)	(3/30)	(4/30)	(5/30)								
marco legal que circunscribe a la entidad.																				
En la formulación de los objetivos de calidad se han considerado los recursos humanos, financieros y operacionales con los que cuenta la entidad.				20	10		0,000	0,000	0,000	0,667	0,333	0,000	0,000	0,000	0,000	2,000	1,333	0,000	3.33	Satisfactorio
Planificación del sistema de gestión de la calidad																				
Se ha establecido en la planificación de la calidad el cumplimiento al requisito 4,1 de la Norma NTC GP 1000:2004				20	10		0,000	0,000	0,000	0,667	0,333	0,000	0,000	0,000	0,000	2,000	1,333	0,000	3.33	Satisfactorio
Se ha establecido en la planificación de la calidad la manera para cumplir los objetivos de calidad				9	21		0,000	0,000	0,000	0,300	0,700	0,000	0,000	0,000	0,000	0,900	2,800	0,000	3.70	Satisfactorio
Se ha establecido en la planificación de la calidad cómo mantener la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios a este				8	22		0,000	0,000	0,000	0,267	0,733	0,000	0,000	0,000	0,000	0,800	2,933	0,000	3.73	Satisfactorio
Responsabilidad, autoridad y comunicación																				

frecuencia							Porcentaje (Frecuencia /Total de encuestas)						Valor parcial (Valor * Porcentaje)						sumat oria	Criterio
Valor	0	1	2	3	4	5	(0/30)	(1/30)	(2/30)	(3/30)	(4/30)	(5/30)								
Responsabilidad y autoridad																				
Están definidas dentro de la organización las responsabilidades y autoridades					30		0,000	0,000	0,000	0,000	1,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	4,000	0,000	4.00	Adecuado
Han sido comunicadas dentro de la organización las responsabilidades y autoridades					30		0,000	0,000	0,000	0,000	1,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	4,000	0,000	4.00	Satisfactorio
Representante de la dirección																				
Esta designado formalmente ante la organización					25	5	0,000	0,000	0,000	0,000	0,833	0,167	0,000	0,000	0,000	0,000	3,733	0,333	4.17	Adecuado
Es un miembro de la Dirección					28	2	0,000	0,000	0,000	0,000	0,933	0,067	0,000	0,000	0,000	0,000	3,333	0,833	4.07	Adecuado
Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para asegurar que se establezcan, implementen y se mantengan los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad					25	5	0,000	0,000	0,000	0,000	0,833	0,167	0,000	0,000	0,000	0,000	3,333	0,833	4.17	Adecuado
Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para informar a la dirección sobre el					25	5	0,000	0,000	0,000	0,000	0,833	0,167	0,000	0,000	0,000	0,000	3,333	0,833	4.17	Adecuado

frecuencia							Porcentaje (Frecuencia /Total de encuestas)						Valor parcial (Valor * Porcentaje)						sumat oria	Criterio
Valor	0	1	2	3	4	5	(0/30)	(1/30)	(2/30)	(3/30)	(4/30)	(5/30)								
desempeño de sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora																				
Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización					25	5	0,000	0,000	0,000	0,000	0,833	0,167	0,000	0,000	0,000	0,000	3,333	0,833	4.17	Adecuado
Comunicación interna																				
Se han establecido mecanismos de comunicación al interior de la organización considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad				10	20		0,000	0,000	0,000	0,333	0,667	0,000	0,000	0,000	0,000	1,000	2,667	0,000	3.67	Satisfactorio
Revisión por la dirección																				
Generalidades																				
Está planificada la frecuencia de revisión por parte de la dirección al sistema de gestión de la calidad				15	15		0,000	0,000	0,000	0,500	0,500	0,000	0,000	0,000	0,000	1,500	2,000	0,000	3.50	Satisfactorio

frecuencia							Porcentaje (Frecuencia /Total de encuestas)						Valor parcial (Valor * Porcentaje)						sumat oria	Criterio
Valor	0	1	2	3	4	5	(0/30)	(1/30)	(2/30)	(3/30)	(4/30)	(5/30)								
La revisión es concluyente respecto a la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia, efectividad del sistema de gestión de la calidad.				15	15		0,000	0,000	0,000	0,500	0,500	0,000	0,000	0,000	0,000	1,500	2,000	0,000	3.50	Satisfactorio
Se incluye en la revisión la evaluación de las oportunidades de mejora				10	20		0,000	0,000	0,000	0,333	0,667	0,000	0,000	0,000	0,000	1,000	2,667	0,000	3.67	Satisfactorio
Se incluye en la revisión la evaluación de la necesidad de realizar cambios al sistema de gestión de la calidad incluyendo la política y los objetivos de la calidad				10	20		0,000	0,000	0,000	0,333	0,667	0,000	0,000	0,000	0,000	1,000	2,667	0,000	3.67	Satisfactorio
Se mantiene registros de las revisiones por la dirección				5	20	5	0,000	0,000	0,000	0,167	0,667	0,167	0,000	0,000	0,000	0,500	2,667	0,833	4.00	Satisfactorio
Información para la revisión																				Adecuado
Se analizan en la revisión los resultados de las auditorías				8	12	10	0,000	0,000	0,000	0,267	0,400	0,333	0,000	0,000	0,000	0,800	1,600	1,667	4.07	Adecuado
Se analiza en la revisión los resultados de la retroalimentación de los clientes			10	15	5		0,000	0,000	0,333	0,500	0,167	0,000	0,000	0,000	0,667	1,500	0,667	0,000	2.83	Deficiente
Se consideran en la revisión los indicadores del			15	10	5		0,000	0,000	0,500	0,333	0,167	0,000	0,000	0,000	1,000	1,000	0,667	0,000	2.67	Deficiente



frecuencia							Porcentaje (Frecuencia /Total de encuestas)						Valor parcial (Valor * Porcentaje)						sumatoria	Criterio
Valor	0	1	2	3	4	5	(0/30)	(1/30)	(2/30)	(3/30)	(4/30)	(5/30)								
desempeño de los procesos y conformidad del producto y/o servicio																				
Se considera en la revisión el estado de las acciones correctivas y preventivas			16	14			0,000	0,000	0,533	0,467	0,000	0,000	0,000	0,000	1,067	1,400	0,000	0,000	2.47	Deficiente
Se consideran en la revisión las acciones de seguimiento de revisiones anteriores			10	15	5		0,000	0,000	0,333	0,500	0,167	0,000	0,000	0,000	0,667	1,500	0,667	0,000	2.83	Deficiente
Se consideran en la revisión los cambios planificados que afectarían al sistema de gestión de la calidad			8	16	6		0,000	0,000	0,267	0,533	0,200	0,000	0,000	0,000	0,533	1,600	0,800	0,000	2.93	Deficiente
Se consideran las recomendaciones para la mejora				10	20		0,000	0,000	0,000	0,333	0,667	0,000	0,000	0,000	0,000	1,000	2,667	0,000	3.67	Satisfactorio
Se consideran en la revisión los riesgos actualizados e identificados para la entidad				8	22		0,000	0,000	0,000	0,267	0,733	0,000	0,000	0,000	0,000	0,800	2,933	0,000	3.73	Satisfactorio
<b>Resultados de la revisión</b>																				
Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre la mejora de la eficacia del sistema de gestión			5	20	5		0,000	0,000	0,167	0,667	0,167	0,000	0,000	0,000	0,333	2,000	0,667	0,000	3.00	Satisfactorio

frecuencia							Porcentaje (Frecuencia /Total de encuestas)						Valor parcial (Valor * Porcentaje)						sumat oria	Criterio
Valor	0	1	2	3	4	5	(0/30)	(1/30)	(2/30)	(3/30)	(4/30)	(5/30)								
de la calidad y sus procesos																				
Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre la mejora del producto con relación a los requisitos del cliente				10	20		0,000	0,000	0,000	0,333	0,667	0,000	0,000	0,000	0,000	1,000	2,667	0,000	3.67	Satisfactorio
Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre las necesidades de recursos				5	25		0,000	0,000	0,000	0,167	0,833	0,000	0,000	0,000	0,000	0,500	3,333	0,000	3.83	Satisfactorio
Gestión de los recursos																				
Talento humano																				
Generalidades																				
Los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas son competentes de acuerdo con la educación, formación, habilidades y experiencia					20	5	0,000	0,000	0,000	0,000	0,667	0,167	0,000	0,000	0,000	0,000	2,667	0,833	3.5	Satisfactorio
Competencia, toma de conciencia y formación																				
Se determinan las competencias necesarias para los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas o que realizan					22	8	0,000	0,000	0,000	0,000	0,733	0,267	0,000	0,000	0,000	0,000	2,933	1,333	4.27	Adecuado

frecuencia							Porcentaje (Frecuencia /Total de encuestas)						Valor parcial (Valor * Porcentaje)						sumat oria	Criterio
Valor	0	1	2	3	4	5	(0/30)	(1/30)	(2/30)	(3/30)	(4/30)	(5/30)								
trabajos que afectan la calidad del producto y/o servicio																				
Se proporciona la formación o se toman acciones para satisfacer esas necesidades					10	20	0,000	0,000	0,000	0,000	0,333	0,667	0,000	0,000	0,000	0,000	1,333	3,333	4.67	Adecuado
Se evalúan las acciones tomadas, en términos del impacto en la eficacia, eficiencia o efectividad del sistema de gestión de la calidad de la entidad.				5	20	5	0,000	0,000	0,000	0,167	0,667	0,167	0,000	0,000	0,000	0,500	2,667	0,833	4.00	Adecuado
Se concientiza a los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas, de la pertinencia e importancia de sus actividades y cómo ellos contribuyen a la consecución de los objetivos de calidad				4	22	4	0,000	0,000	0,000	0,133	0,733	0,133	0,000	0,000	0,000	0,400	2,933	0,667	4.00	Adecuado
Se tienen registros de la educación, formación, habilidades y experiencia de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas				3	25	2	0,000	0,000	0,000	0,100	0,833	0,067	0,000	0,000	0,000	0,300	3,333	0,333	3.97	Satisfactorio
Infraestructura																				

frecuencia							Porcentaje (Frecuencia /Total de encuestas)						Valor parcial (Valor * Porcentaje)						sumat oria	Criterio
Valor	0	1	2	3	4	5	(0/30)	(1/30)	(2/30)	(3/30)	(4/30)	(5/30)								
Se ha determinado cuál es la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio					25	5	0,000	0,000	0,000	0,000	0,833	0,167	0,000	0,000	0,000	0,000	3,333	0,833	4.17	Adecuado
Incluye la infraestructura edificios, espacio de trabajo, servicios asociados (comunicaciones, transporte, vigilancia y otros), equipos hardware y software, que se requieren para lograr la conformidad de los requisitos del producto y/o servicio.					24	6	0,000	0,000	0,000	0,000	0,800	0,200	0,000	0,000	0,000	0,000	3,200	1,000	4.20	Adecuado
Se hace mantenimiento a la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio			3	20	7		0,000	0,000	0,100	0,667	0,233	0,000	0,000	0,000	0,200	2,000	0,933	0,000	3.13	Satisfactorio
Ambiente de trabajo																				
Se identifican las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio			5	20	5		0,000	0,000	0,167	0,667	0,167	0,000	0,000	0,000	0,333	2,000	0,667	0,000	3.00	Satisfactorio

frecuencia							Porcentaje (Frecuencia /Total de encuestas)							Valor parcial (Valor * Porcentaje)						sumatoria	Criterio
Valor	0	1	2	3	4	5	(0/30)	(1/30)	(2/30)	(3/30)	(4/30)	(5/30)									
Se gestionan las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio			3	22	5		0,000	0,000	0,100	0,733	0,167	0,000	0,000	0,000	0,200	2,200	0,667	0,000		3.07	Satisfactorio
<b>Realización del producto o prestación del servicio</b>																					
<b>Planificación de la realización del producto o prestación del servicio</b>																					
Están planificados los procesos necesarios para la realización del producto o la prestación del servicio (procesos misionales)			10	10	10		0,000	0,000	0,333	0,333	0,333	0,000	0,000	0,000	0,667	1,000	1,333	0,000		3.00	Satisfactorio
Los procesos misionales se desarrollan de acuerdo a lo planificado.		10	15	5			0,000	0,333	0,500	0,167	0,000	0,000	0,000	0,333	1,000	0,500	0,000	0,000		1.83	Inadecuado
La planificación de estos procesos es consistente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad (4.1)		10	15	5			0,000	0,333	0,500	0,167	0,000	0,000	0,000	0,333	1,000	0,500	0,000	0,000		1.83	Inadecuado
La organización ha determinado los objetivos de calidad para el producto o servicio		5	15	10			0,000	0,167	0,500	0,333	0,000	0,000	0,000	0,167	1,000	1,000	0,000	0,000		2.17	Deficiente

frecuencia							Porcentaje (Frecuencia /Total de encuestas)						Valor parcial (Valor * Porcentaje)						sumat oria	Criterio
Valor	0	1	2	3	4	5	(0/30)	(1/30)	(2/30)	(3/30)	(4/30)	(5/30)								
La organización ha determinado la necesidad de establecer procesos documentados y proporciona recursos específicos para el producto y/o servicio		4	20	6			0,000	0,133	0,667	0,200	0,000	0,000	0,000	0,133	1,333	0,600	0,000	0,000	2.07	Deficiente
La organización ha determinado las actividades de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayos específicos para el producto y/o servicio y los criterios para su aceptación			5	10	15		0,000	0,000	0,167	0,333	0,500	0,000	0,000	0,000	0,333	1,000	2,000	0,000	3.33	Satisfactorio
La organización ha determinado los registros necesarios para evidenciar que los procesos misionales y el producto y/o servicio cumplen con los requisitos			6	20	4		0,000	0,000	0,200	0,667	0,133	0,000	0,000	0,000	0,400	2,000	0,533	0,000	2.93	Deficiente
Procesos relacionados con los clientes																				
Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio																				

frecuencia							Porcentaje (Frecuencia /Total de encuestas)						Valor parcial (Valor * Porcentaje)						sumat oria	Criterio
Valor	0	1	2	3	4	5	(0/30)	(1/30)	(2/30)	(3/30)	(4/30)	(5/30)								
La entidad ha determinado los requisitos del producto especificados por el cliente, incluyendo disponibilidad, entrega y apoyo			10	20			0,000	0,000	0,333	0,667	0,000	0,000	0,000	0,000	0,667	2,000	0,000	0,000	2.67	Deficiente
La entidad ha determinado los requisitos del producto no especificados por el cliente, pero necesarios para la utilización prevista o especificada			10	20			0,000	0,000	0,333	0,667	0,000	0,000	0,000	0,000	0,667	2,000	0,000	0,000	2.67	Deficiente
La entidad ha determinado los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto y/o servicio			8	22			0,000	0,000	0,267	0,733	0,000	0,000	0,000	0,000	0,533	2,200	0,000	0,000	2.73	Deficiente
Se han determinado otros requisitos relacionados con el producto y/o servicio, por parte de la entidad		5	20	5			0,000	0,167	0,667	0,167	0,000	0,000	0,000	0,167	1,333	0,500	0,000	0,000	2.00	Deficiente
Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio																				
Se revisan y aseguran los requisitos relacionados con el producto y/o servicio antes que la entidad se		5	20	5			0,000	0,167	0,667	0,167	0,000	0,000	0,000	0,167	1,333	0,500	0,000	0,000	2.00	Deficiente

frecuencia							Porcentaje (Frecuencia /Total de encuestas)						Valor parcial (Valor * Porcentaje)						sumat oria	Criterio
Valor	0	1	2	3	4	5	(0/30)	(1/30)	(2/30)	(3/30)	(4/30)	(5/30)								
comprometa a proporcionarlos al cliente																				
Se asegura la entidad que están resueltas las diferencias que pudieran existir entre los requisitos definidos y los expresados previamente por el cliente		5	20	5			0,000	0,167	0,667	0,167	0,000	0,000	0,000	0,167	1,333	0,500	0,000	0,000	2.00	Deficiente
Se asegura la entidad que tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos		4	22	4			0,000	0,133	0,733	0,133	0,000	0,000	0,000	0,133	1,467	0,400	0,000	0,000	2.00	Deficiente
Se conservan registros de los resultados de la revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio y de las acciones que en esta revisión se originen			10	20			0,000	0,000	0,333	0,667	0,000	0,000	0,000	0,000	0,667	2,000	0,000	0,000	2.67	Deficiente
Cuando hay cambios en los requisitos, se modifica la documentación y se asegura que los servidores públicos y/o particulares que ejerzan funciones públicas correspondientes sean conscientes de estas modificaciones.		2	15	13			0,000	0,067	0,500	0,433	0,000	0,000	0,000	0,067	1,000	1,300	0,000	0,000	2.37	Deficiente
Comunicación con los clientes																				



frecuencia							Porcentaje (Frecuencia /Total de encuestas)							Valor parcial (Valor * Porcentaje)						sumatoria	Criterio
Valor	0	1	2	3	4	5	(0/30)	(1/30)	(2/30)	(3/30)	(4/30)	(5/30)									
Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a la información sobre el producto y/o servicio			5	15	10		0,000	0,000	0,167	0,500	0,333	0,000	0,000	0,000	0,333	1,500	1,333	0,000		3.17	Satisfactorio
Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a las consultas, contratos, solicitudes y modificaciones (antes de la prestación del servicio)			10	5	15		0,000	0,000	0,333	0,167	0,500	0,000	0,000	0,000	0,667	0,500	2,000	0,000		3.17	Satisfactorio
Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la Comunicación con los clientes relativa a su retroalimentación, incluyendo reclamaciones, quejas, percepciones y sugerencias. (Posterior a la prestación del servicio)			15	15			0,000	0,000	0,500	0,500	0,000	0,000	0,000	0,000	1,000	1,500	0,000	0,000		2.50	Deficiente
Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con		5	25	5			0,000	0,167	0,833	0,167	0,000	0,000	0,000	0,167	1,667	0,500	0,000	0,000		2.33	Deficiente

frecuencia							Porcentaje (Frecuencia /Total de encuestas)						Valor parcial (Valor * Porcentaje)						sumat oria	Criterio
Valor	0	1	2	3	4	5	(0/30)	(1/30)	(2/30)	(3/30)	(4/30)	(5/30)								
los clientes relativa a la participación ciudadana																				
Diseño y desarrollo																				
Planificación del diseño y desarrollo																				
Se planifica el diseño y desarrollo del producto y/o servicio			22	5	3		0,000	0,000	0,733	0,167	0,100	0,000	0,000	0,000	1,467	0,500	0,400	0,000	2.37	Deficiente
Se controla el diseño y desarrollo del producto y/o servicio			21	6	3		0,000	0,000	0,700	0,200	0,100	0,000	0,000	0,000	1,400	0,600	0,400	0,000	2.40	Deficiente
Se determinan las etapas del diseño y desarrollo			23	2	5		0,000	0,000	0,767	0,067	0,167	0,000	0,000	0,000	1,533	0,200	0,667	0,000	2.40	Deficiente
Se determinan las actividades de revisión, verificación, y validación apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo			20	5	5		0,000	0,000	0,667	0,167	0,167	0,000	0,000	0,000	1,333	0,500	0,667	0,000	2.50	Deficiente
Se establece la responsabilidad y autoridad para e diseño y desarrollo			5	20	5		0,000	0,000	0,167	0,667	0,167	0,000	0,000	0,000	0,333	2,000	0,667	0,000	3.00	Satisfactorio
Se gestionan las relaciones entre los grupos comprometidos con el diseño y desarrollo, asegurando una eficaz comunicación entre los			5	21	4		0,000	0,000	0,167	0,700	0,133	0,000	0,000	0,000	0,333	2,100	0,533	0,000	2.97	Deficiente

frecuencia							Porcentaje (Frecuencia /Total de encuestas)						Valor parcial (Valor * Porcentaje)						sumatoria	Criterio
Valor	0	1	2	3	4	5	(0/30)	(1/30)	(2/30)	(3/30)	(4/30)	(5/30)								
mismos																				
Se actualizan los resultados de la planificación a medida que progresa el diseño y desarrollo			5	20	5		0,000	0,000	0,167	0,667	0,167	0,000	0,000	0,000	0,333	2,000	0,667	0,000	3.00	Satisfactorio
Elementos de entrada para el diseño y desarrollo																				
Se determinan y se mantienen los registros de las entradas al diseño y desarrollo del producto y/o servicio			4	22	4		0,000	0,000	0,133	0,733	0,133	0,000	0,000	0,000	0,267	2,200	0,533	0,000	3.00	Satisfactorio
Se incluyen los requisitos funcionales y de desempeño en las entradas al diseño y desarrollo			4	22	4		0,000	0,000	0,133	0,733	0,133	0,000	0,000	0,000	0,267	2,200	0,533	0,000	3.00	Satisfactorio
Se incluyen los requisitos legales y reglamentarios en las entradas al diseño y desarrollo			3	20	7		0,000	0,000	0,100	0,667	0,233	0,000	0,000	0,000	0,200	2,000	0,933	0,000	3.13	Satisfactorio
Se incluye la información aplicable de diseños similares en las entradas al diseño y desarrollo			2	22	6		0,000	0,000	0,067	0,733	0,200	0,000	0,000	0,000	0,133	2,200	0,800	0,000	3.13	Satisfactorio
Se incluyen los requisitos esenciales en las entradas al diseño y desarrollo			2	20	8		0,000	0,000	0,067	0,667	0,267	0,000	0,000	0,000	0,133	2,000	1,067	0,000	3.20	Satisfactorio

frecuencia							Porcentaje (Frecuencia /Total de encuestas)						Valor parcial (Valor * Porcentaje)						sumat oria	Criterio
Valor	0	1	2	3	4	5	(0/30)	(1/30)	(2/30)	(3/30)	(4/30)	(5/30)								
Se revisa la adecuación de los elementos de entradas del diseño y desarrollo.			2	22	6		0,000	0,000	0,067	0,733	0,200	0,000	0,000	0,000	0,133	2,200	0,800	0,000	3.13	Satisfactorio
Los requisitos de entrada del diseño y desarrollo se presentan completos, libres de ambigüedades y sin contradicciones.			2	25	3		0,000	0,000	0,067	0,833	0,100	0,000	0,000	0,000	0,133	2,500	0,400	0,000	3.03	Satisfactorio
Resultados del diseño y desarrollo																				
Se proporcionan los resultados del diseño y desarrollo de forma tal que permitan la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo			3	25	2		0,000	0,000	0,100	0,833	0,067	0,000	0,000	0,000	0,200	2,500	0,267	0,000	2.97	Deficiente
Se aprueban los resultados del diseño y desarrollo antes de su aceptación			5	10	15		0,000	0,000	0,167	0,333	0,500	0,000	0,000	0,000	0,333	1,000	2,000	0,000	3.33	Satisfactorio
Los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de entrada			5	10	15		0,000	0,000	0,167	0,333	0,500	0,000	0,000	0,000	0,333	1,000	2,000	0,000	3.33	Satisfactorio
Los resultados del diseño y desarrollo proporcionan información apropiada para la adquisición de bienes y servicios y para la producción y prestación del servicio			4	15	11		0,000	0,000	0,133	0,500	0,367	0,000	0,000	0,000	0,267	1,500	1,467	0,000	3.23	Satisfactorio

frecuencia							Porcentaje (Frecuencia /Total de encuestas)						Valor parcial (Valor * Porcentaje)						sumat oria	Criterio
Valor	0	1	2	3	4	5	(0/30)	(1/30)	(2/30)	(3/30)	(4/30)	(5/30)								
Los resultados del diseño y desarrollo contienen o hacen referencia a los criterios de aceptación del producto y/o servicio			3	20	7		0,000	0,000	0,100	0,667	0,233	0,000	0,000	0,000	0,200	2,000	0,933	0,000	3.13	Satisfactorio
Los resultados del diseño y desarrollo especifican las características esenciales para el uso seguro y correcto del producto y/o servicio			2	22	6		0,000	0,000	0,067	0,733	0,200	0,000	0,000	0,000	0,133	2,200	0,800	0,000	3.13	Satisfactorio
Revisión del diseño y desarrollo																				
Se realizan revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo, según lo planificado			5	20	4	1	0,000	0,000	0,167	0,667	0,133	0,033	0,000	0,000	0,333	2,000	0,533	0,167	3.03	Satisfactorio
En estas revisiones se evalúa la capacidad de los resultados del diseño para cumplir los requisitos			4	15	10	1	0,000	0,000	0,133	0,500	0,333	0,033	0,000	0,000	0,267	1,500	1,333	0,167	3.27	Satisfactorio
En estas revisiones se identifican problemas y se proporcionan acciones para resolverlos				10	15	5	0,000	0,000	0,000	0,333	0,500	0,167	0,000	0,000	0,000	1,000	2,000	0,833	3.83	Satisfactorio
En estas revisiones participan representantes de las áreas o procesos interesados en la etapa que se está				5	10	15	0,000	0,000	0,000	0,167	0,333	0,500	0,000	0,000	0,000	0,500	1,333	2,500	4.33	Adecuado

frecuencia							Porcentaje (Frecuencia /Total de encuestas)						Valor parcial (Valor * Porcentaje)						sumatoria	Criterio
Valor	0	1	2	3	4	5	(0/30)	(1/30)	(2/30)	(3/30)	(4/30)	(5/30)								
revisando																				
Se conservan registros de los resultados de la revisión del diseño y desarrollo y de las acciones que en esta revisión se originen				2	11	17	0,000	0,000	0,000	0,067	0,367	0,567	0,000	0,000	0,000	0,200	1,467	2,833	4.50	Adecuado
<b>Verificación del diseño y desarrollo</b>																				
Se realizan verificaciones sistemáticas del diseño y desarrollo, según lo planificado			2	15	13		0,000	0,000	0,067	0,500	0,433	0,000	0,000	0,000	0,133	1,500	1,733	0,000	3.37	Satisfactorio
En estas verificaciones se asegura que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo			5	10	15		0,000	0,000	0,167	0,333	0,500	0,000	0,000	0,000	0,333	1,000	2,000	0,000	3.33	Satisfactorio
Se registran los resultados de la verificación y las acciones derivadas de la misma			8	12	10		0,000	0,000	0,267	0,400	0,333	0,000	0,000	0,000	0,533	1,200	1,333	0,000	3.07	Satisfactorio
<b>Validación del diseño y desarrollo</b>																				Satisfactorio
Se realiza validación sistemática del diseño y desarrollo, según lo planificado				15	10	5	0,000	0,000	0,000	0,500	0,333	0,167	0,000	0,000	0,000	1,500	1,333	0,833	3.67	Satisfactorio

frecuencia							Porcentaje (Frecuencia /Total de encuestas)						Valor parcial (Valor * Porcentaje)						sumatoria	Criterio
Valor	0	1	2	3	4	5	(0/30)	(1/30)	(2/30)	(3/30)	(4/30)	(5/30)								
En esta validación se confirma que el producto y/o servicio es capaz de cumplir con los requisitos de uso o la aplicación especificada			2	12	10	6	0,000	0,000	0,067	0,400	0,333	0,200	0,000	0,000	0,133	1,200	1,333	1,000	3.67	Satisfactorio
La validación se realiza antes de la entrega del producto y/o servicio al cliente			1	20	4	5	0,000	0,000	0,033	0,667	0,133	0,167	0,000	0,000	0,067	2,000	0,533	0,833	3.73	Satisfactorio
Se registran los resultados de la validación y las acciones derivadas de la misma				19	5	6	0,000	0,000	0,000	0,633	0,167	0,200	0,000	0,000	0,000	1,900	0,667	1,000	3.57	Satisfactorio
<b>Control de cambios del diseño y desarrollo</b>													0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		
Se identifican y registran los cambios que se efectúan al diseño y desarrollo			2	15	3	10	0,000	0,000	0,067	0,500	0,100	0,333	0,000	0,000	0,133	1,500	0,400	1,667	3.70	Satisfactorio
Se revisan, verifican y validan los cambios hechos al diseño y desarrollo			4	8	8	10	0,000	0,000	0,133	0,267	0,267	0,333	0,000	0,000	0,267	0,800	1,067	1,667	3.80	Satisfactorio
Los cambios hechos al diseño y desarrollo se aprueban antes de la implementación				10	10	10	0,000	0,000	0,000	0,333	0,333	0,333	0,000	0,000	0,000	1,000	1,333	1,667	4.00	Satisfactorio

frecuencia							Porcentaje (Frecuencia /Total de encuestas)						Valor parcial (Valor * Porcentaje)						sumat oria	Criterio
Valor	0	1	2	3	4	5	(0/30)	(1/30)	(2/30)	(3/30)	(4/30)	(5/30)								
La revisión de los cambios del diseño y desarrollo incluye la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto y/o servicio ya entregado			10	10	10		0,000	0,000	0,333	0,333	0,333	0,000	0,000	0,000	0,667	1,000	1,333	0,000	3.00	Satisfactorio
Se registran los resultados de las revisiones de los cambios y las acciones que de ellas se derivan		8	12	10			0,000	0,000	0,000	0,500	0,500	0,000	0,000	0,000	0,000	1,500	2,000	0,000	3.50	Satisfactorio
Adquisición de bienes y servicios																				
Proceso de adquisición de bienes y servicios																				
Se asegura la entidad de que el producto y/o servicio adquirido cumple los requisitos especificados en los pliegos de condiciones, términos de referencia o en las disposiciones aplicables				15	15		0,000	0,000	0,000	0,500	0,500	0,000	0,000	0,000	0,000	1,500	2,000	0,000	3.50	Satisfactorio
Se establecen controles a los proveedores y a los productos y/o servicios adquiridos en función del impacto de los mismos sobre la realización del producto o prestación del			5	20	5		0,000	0,000	0,167	0,667	0,167	0,000	0,000	0,000	0,333	2,000	0,667	0,000	3.00	Satisfactorio



frecuencia							Porcentaje (Frecuencia /Total de encuestas)						Valor parcial (Valor * Porcentaje)						sumat oria	Criterio
Valor	0	1	2	3	4	5	(0/30)	(1/30)	(2/30)	(3/30)	(4/30)	(5/30)								
servicio de la entidad																				
Se evalúa a los proveedores para su selección, con base en una selección objetiva (la escogencia se hace al ofrecimiento más favorable a la entidad y a los fines que ella busca, sin tener en consideración factores de afecto o de interés o motivación subjetiva).			3	10	2	15	0,000	0,000	0,100	0,333	0,067	0,500	0,000	0,000	0,200	1,000	0,267	2,500	3.97	Satisfactorio
Se evalúa a los proveedores para su selección, en función de su capacidad para suministrar productos y/o servicios de acuerdo con los requisitos definidos previamente por la entidad.			8	10	4	8	0,000	0,000	0,267	0,333	0,133	0,267	0,000	0,000	0,533	1,000	0,533	1,333	3.40	Satisfactorio
Están definidos los criterios de selección de los proveedores			2	10	15	3	0,000	0,000	0,067	0,333	0,500	0,100	0,000	0,000	0,133	1,000	2,000	0,500	3.63	Satisfactorio
Están definidos los criterios de evaluación y reevaluación de los proveedores			2	10	15	3	0,000	0,000	0,067	0,333	0,500	0,100	0,000	0,000	0,133	1,000	2,000	0,500	3.63	Satisfactorio
Se registran los resultados de las evaluaciones y las			1	15	20	4	0,000	0,000	0,033	0,500	0,667	0,133	0,000	0,000	0,067	1,500	2,667	0,667	4.90	Adecuado

frecuencia							Porcentaje (Frecuencia /Total de encuestas)						Valor parcial (Valor * Porcentaje)						sumatoria	Criterio
Valor	0	1	2	3	4	5	(0/30)	(1/30)	(2/30)	(3/30)	(4/30)	(5/30)								
acciones complementarias que de ellas se deriven																				
Existe un plan de compras adoptado por la Organización?				8	20	2	0,000	0,000	0,000	0,267	0,667	0,067	0,000	0,000	0,000	0,800	2,667	0,333	3.80	Satisfactorio
Los proveedores se encuentran debidamente inscritos en _el registro de proponentes?				8	20	2	0,000	0,000	0,000	0,267	0,667	0,067	0,000	0,000	0,000	0,800	2,667	0,333	3.80	Satisfactorio
Los bienes o servicios se encuentran debidamente inscritos en el CUBS (Catálogo único de bienes y servicios)				5	20	5	0,000	0,000	0,000	0,167	0,667	0,167	0,000	0,000	0,000	0,500	2,667	0,833	4.00	Satisfactorio
El Proceso contractual se encuentra publicado en el sistema de información para la contratación estatal SICE				2	25	3	0,000	0,000	0,000	0,067	0,833	0,100	0,000	0,000	0,000	0,200	3,333	0,500	4.03	Adecuado
El proceso contractual se reporta a la Cámara de Comercio					5	25	0,000	0,000	0,000	0,000	0,167	0,833	0,000	0,000	0,000	0,000	0,667	4,167	4.83	Adecuado
<b>Información para la adquisición de bienes y servicios</b>				15	5	10	0,000	0,000	0,000	0,500	0,167	0,333	0,000	0,000	0,000	1,500	0,667	1,667	3.83	Satisfactorio
Se definen los requisitos para el producto y/o servicio a comprar y los procedimientos, procesos y equipos				11	16	3	0,000	0,000	0,000	0,367	0,533	0,100	0,000	0,000	0,000	1,100	2,133	0,500	3.73	Satisfactorio

frecuencia							Porcentaje (Frecuencia /Total de encuestas)						Valor parcial (Valor * Porcentaje)						sumatoria	Criterio
Valor	0	1	2	3	4	5	(0/30)	(1/30)	(2/30)	(3/30)	(4/30)	(5/30)								
asociados																				
Se definen los requisitos para la calificación del personal del proveedor o contratista				11	17	2	0,000	0,000	0,000	0,367	0,567	0,067	0,000	0,000	0,000	1,100	2,267	0,333	3.70	Satisfactorio
Se definen requisitos al proveedor o contratista de su sistema de gestión de la calidad			10	15	3	2	0,000	0,000	0,333	0,500	0,100	0,067	0,000	0,000	0,667	1,500	0,400	0,333	2.90	Deficiente
La entidad se asegura de la adecuación de los requisitos contenidos en los documentos de compras antes de comunicárselos al proveedor			15	10		5	0,000	0,000	0,500	0,333	0,000	0,167	0,000	0,000	1,000	1,000	0,000	0,833	2.83	Deficiente
<b>Verificación de los productos y/o servicios adquiridos</b>																				
Están implementadas las actividades para la verificación del producto comprado respecto al cumplimiento de las especificaciones.			2	15	13		0,000	0,000	0,067	0,500	0,433	0,000	0,000	0,000	0,133	1,500	1,733	0,000	3.73	Satisfactorio
Si la entidad o su cliente se proponen verificar en las instalaciones del proveedor, el producto comprado, están definidos			1	18	11		0,000	0,000	0,033	0,600	0,367	0,000	0,000	0,000	0,067	1,800	1,467	0,000	3.33	Satisfactorio

frecuencia							Porcentaje (Frecuencia /Total de encuestas)						Valor parcial (Valor * Porcentaje)						sumat oria	Criterio
Valor	0	1	2	3	4	5	(0/30)	(1/30)	(2/30)	(3/30)	(4/30)	(5/30)								
en los documentos de compra las disposiciones aplicables a esa verificación y el método de aceptación del producto y/o servicio.																				
Producción y prestación de servicio																				
Control de la producción y de la prestación del servicio																				
Se planifican las condiciones controladas bajo las cuales se debe producir o prestar el servicio.				10	15	5	0,000	0,000	0,000	0,333	0,500	0,167	0,000	0,000	0,000	1,000	2,000	0,833	3.83	Satisfactorio
La producción o prestación del servicio se lleva a cabo bajo estas condiciones controladas que han sido planificadas.			5	5	10	10	0,000	0,000	0,167	0,167	0,333	0,333	0,000	0,000	0,333	0,500	1,333	1,667	3.83	Satisfactorio
Las condiciones controladas incluyen información que especifica las características del producto y/o servicio (por ejemplo: fichas técnicas, protocolos del servicio)			2	10	15	3	0,000	0,000	0,067	0,333	0,500	0,100	0,000	0,000	0,133	1,000	2,000	0,500	3.63	Satisfactorio

frecuencia							Porcentaje (Frecuencia /Total de encuestas)						Valor parcial (Valor * Porcentaje)						sumat oria	Criterio
Valor	0	1	2	3	4	5	(0/30)	(1/30)	(2/30)	(3/30)	(4/30)	(5/30)								
Las condiciones controladas incluyen la disponibilidad de instrucciones de trabajo (por ejemplo: instructivos, guías, manuales, protocolos)				10	15	5	0,000	0,000	0,000	0,333	0,500	0,167	0,000	0,000	0,000	1,000	2,000	0,833	3.83	Satisfactorio
Las condiciones controladas incluyen equipo apropiado para la producción o prestación del servicio			5	20	5		0,000	0,000	0,167	0,667	0,167	0,000	0,000	0,000	0,333	2,000	0,667	0,000	3.00	Satisfactorio
Las condiciones controladas incluyen equipos para la medición y seguimiento			3	25	2		0,000	0,000	0,100	0,833	0,067	0,000	0,000	0,000	0,200	2,500	0,267	0,000	2.97	Deficiente
Las condiciones controladas incluyen la implementación de actividades de seguimiento y medición			2	15	13		0,000	0,000	0,067	0,500	0,433	0,000	0,000	0,000	0,133	1,500	1,733	0,000	3.37	Satisfactorio
Las condiciones controladas incluyen las actividades para la liberación y entrega, y posteriores a la entrega del producto y/o servicio			1	10	12	7	0,000	0,000	0,033	0,333	0,400	0,233	0,000	0,000	0,067	1,000	1,600	1,167	3.83	Satisfactorio
Las condiciones controladas incluyen los riegos de mayor probabilidad de ocurrencia			2	15	13		0,000	0,000	0,067	0,500	0,433	0,000	0,000	0,000	0,133	1,500	1,733	0,000	3.37	Satisfactorio

frecuencia							Porcentaje (Frecuencia /Total de encuestas)						Valor parcial (Valor * Porcentaje)						sumatoria	Criterio
Valor	0	1	2	3	4	5	(0/30)	(1/30)	(2/30)	(3/30)	(4/30)	(5/30)								
<b>Validación de los procesos de la producción y la prestación del servicio</b>																				
Se validan aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos y/o servicios resultantes no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento y medición posteriores (procesos especiales).			5	5	20		0,000	0,000	0,167	0,167	0,667	0,000	0,000	0,000	0,333	0,500	2,667	0,000	3.50	Satisfactorio
La validación demuestra la capacidad del proceso para alcanzar los resultados planificados			4	10	16		0,000	0,000	0,133	0,333	0,533	0,000	0,000	0,000	0,267	1,000	2,133	0,000	3.40	Satisfactorio
En la validación se incluye la calificación y aprobación de procesos, equipos, personas y métodos.			5	20	5		0,000	0,000	0,167	0,667	0,167	0,000	0,000	0,000	0,333	2,000	0,667	0,000	3.00	Satisfactorio
En la validación se incluyen los requisitos para los registros.			5	21	4		0,000	0,000	0,167	0,700	0,133	0,000	0,000	0,000	0,333	2,100	0,533	0,000	2.97	Deficiente
En la validación se incluyen los requisitos para la revalidación.			5	20	5		0,000	0,000	0,167	0,667	0,167	0,000	0,000	0,000	0,333	2,000	0,667	0,000	3.00	Satisfactorio
<b>Identificación y trazabilidad</b>																				

frecuencia							Porcentaje (Frecuencia /Total de encuestas)						Valor parcial (Valor * Porcentaje)						sumatoria	Criterio
Valor	0	1	2	3	4	5	(0/30)	(1/30)	(2/30)	(3/30)	(4/30)	(5/30)								
Se identifica el producto a través de las etapas de producción y prestación del servicio			20	10			0,000	0,000	0,667	0,333	0,000	0,000	0,000	0,000	1,333	1,000	0,000	0,000	2.33	Deficiente
Se identifica el estado del producto con respecto a los requisitos de medición y seguimiento			5	10	15		0,000	0,000	0,167	0,333	0,500	0,000	0,000	0,000	0,333	1,000	2,000	0,000	3.33	Satisfactorio
Se controla y registra la identificación única de producto y/o servicio.			6	11	13		0,000	0,000	0,200	0,367	0,433	0,000	0,000	0,000	0,400	1,100	1,733	0,000	3.23	Satisfactorio
<b>Propiedad del cliente (bienes suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto y/o servicio)</b>							0,000	0,000	0,067	0,333	0,600	0,000	0,000	0,000	0,133	1,000	2,400	0,000	3.53	Satisfactorio
Se cuidan los bienes de los clientes suministrados a la organización.			2	10	18		0,000	0,000	0,033	0,367	0,600	0,000	0,000	0,000	0,067	1,100	2,400	0,000	3.57	Satisfactorio
Se identifican, verifican, protegen y salvaguardan los bienes que son propiedad del cliente.			1	11	18		0,000	0,000	0,067	0,500	0,433	0,000	0,000	0,000	0,133	1,500	1,733	0,000	3.37	Satisfactorio
Se informa al cliente cuando algún bien de su propiedad se pierde, deteriora o se estime inadecuado para el uso			2	15	13		0,000	0,000	0,167	0,667	0,500	0,000	0,000	0,000	0,333	2,000	2,000	0,000	4.33	Adecuado

frecuencia							Porcentaje (Frecuencia /Total de encuestas)						Valor parcial (Valor * Porcentaje)						sumat oria	Criterio
Valor	0	1	2	3	4	5	(0/30)	(1/30)	(2/30)	(3/30)	(4/30)	(5/30)								
Se deja registro cuando algún bien de su propiedad se pierde, deteriora o se estime inadecuado para el uso			5	20	15		0,000	0,000	0,067	0,333	0,600	0,000	0,000	0,000	0,134	0,999	2,400	0,000	3.53	Satisfactorio
Preservación del producto y/o servicio																				
Se preserva la conformidad del producto y/o servicio hasta el destino previsto.			2	15	13		0,000	0,000	0,067	0,500	0,433	0,000	0,000	0,000	0,133	1,500	1,733	0,000	3.37	Satisfactorio
La preservación del producto y/o servicio incluye la identificación, el manejo, el embalaje, el almacenamiento y protección.			3	20	7		0,000	0,000	0,100	0,667	0,233	0,000	0,000	0,000	0,200	2,000	0,933	0,000	3.13	Satisfactorio
La preservación del producto y/o servicio incluye también a las partes constitutivas del mismo.			5	19	7		0,000	0,000	0,167	0,633	0,233	0,000	0,000	0,000	0,333	1,900	0,933	0,000	3.17	Satisfactorio
Control de los equipos de medición y seguimiento																				
Se identifican las mediciones, el seguimiento y los equipos necesarios para proporcionar evidencia de conformidad del producto y/o servicio			2	9	15	4	0,000	0,000	0,067	0,300	0,500	0,133	0,000	0,000	0,133	0,900	2,000	0,667	3.70	Satisfactorio



frecuencia							Porcentaje (Frecuencia /Total de encuestas)						Valor parcial (Valor * Porcentaje)						sumat oria	Criterio
Valor	0	1	2	3	4	5	(0/30)	(1/30)	(2/30)	(3/30)	(4/30)	(5/30)								
con los requisitos.																				
Se asegura la entidad de que el seguimiento y medición pueden realizarse (de que se dispone de la capacidad para hacerlo), de acuerdo a los requisitos establecidos			2	10	15	3	0,000	0,000	0,067	0,333	0,500	0,100	0,000	0,000	0,133	1,000	2,000	0,500	3.63	Satisfactorio
Para validar los resultados de la medición, se calibran o se verifican los equipos de medición contra patrones de medición trazables a patrones nacionales o internacionales			1	4	21	4	0,000	0,000	0,033	0,133	0,700	0,133	0,000	0,000	0,067	0,400	2,800	0,667	3.93	Satisfactorio
Si no existen patrones de medición trazables a patrones nacionales o internacionales, la entidad se asegura de registrar la base utilizada para la calibración.				8	20	2	0,000	0,000	0,000	0,267	0,667	0,067	0,000	0,000	0,000	0,800	2,667	0,333	3.80	Satisfactorio
Cuando se detecta que un equipo de medición no tiene la capacidad de medición requerida, se le ajusta o reajusta según sea necesario.				8	10	12	0,000	0,000	0,000	0,267	0,333	0,400	0,000	0,000	0,000	0,800	1,333	2,000	4.13	Adecuado

frecuencia							Porcentaje (Frecuencia /Total de encuestas)						Valor parcial (Valor * Porcentaje)						sumat oria	Criterio
Valor	0	1	2	3	4	5	(0/30)	(1/30)	(2/30)	(3/30)	(4/30)	(5/30)								
Los equipos de medición se identifican para poder determinar su estado de calibración				5	20	5	0,000	0,000	0,000	0,167	0,667	0,167	0,000	0,000	0,000	0,500	2,667	0,833	4.00	Adecuado
Se protegen los equipos de medición contra ajustes que invaliden la calibración			2	10	15	3	0,000	0,000	0,067	0,333	0,500	0,100	0,000	0,000	0,133	1,000	2,000	0,500	3.63	Satisfactorio
Se protegen los equipos de medición contra daños y deterioro durante el manejo, mantenimiento y almacenamiento					15	15	0,000	0,000	0,000	0,000	0,500	0,500	0,000	0,000	0,000	0,000	2,000	2,500	4.50	Adecuado
Se tienen los registros de las calibraciones o verificaciones de los equipos de medición.				10	15	5	0,000	0,000	0,000	0,333	0,500	0,167	0,000	0,000	0,000	1,000	2,000	0,833	3.83	Satisfactorio
Se evalúa la validez de los resultados de las mediciones anteriores, cuando se encuentra que un equipo no está conforme con los requisitos.				10	15	5	0,000	0,000	0,000	0,333	0,500	0,167	0,000	0,000	0,000	1,000	2,000	0,833	3.83	Satisfactorio
Cuando se encuentra que un equipo de medición no está conforme con los requisitos, se toman las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto y/o servicio afectado.			5	20	5		0,000	0,000	0,167	0,667	0,167	0,000	0,000	0,000	0,333	2,000	0,667	0,000	3.00	Satisfactorio

frecuencia							Porcentaje (Frecuencia /Total de encuestas)						Valor parcial (Valor * Porcentaje)						sumatoria	Criterio
Valor	0	1	2	3	4	5	(0/30)	(1/30)	(2/30)	(3/30)	(4/30)	(5/30)								
Cuando se usa software o programas informáticos para actividades de seguimiento y medición de los requisitos, la entidad confirma su capacidad para satisfacer la aplicación prevista.					10	20	0,000	0,000	0,000	0,000	0,333	0,667	0,000	0,000	0,000	0,000	1,333	3,333	4.67	Adecuado
Esta confirmación metrológica de los programas informáticos se hace antes de iniciar su utilización y se confirma nuevamente cuando sea necesario.			10	15	5		0,000	0,000	0,333	0,500	0,167	0,000	0,000	0,000	0,667	1,500	0,667	0,000	2.83	Deficiente
<b>Medición, análisis y mejora</b>																				
<b>Generalidades</b>																				
Están planificados los procesos de medición y seguimiento, análisis y mejora.			10	10	10		0,000	0,000	0,333	0,333	0,333	0,000	0,000	0,000	0,667	1,000	1,333	0,000	3.00	Satisfactorio
Están implementados los procesos de medición y seguimiento, análisis y mejora.				10	10	10	0,000	0,000	0,000	0,333	0,333	0,333	0,000	0,000	0,000	1,000	1,333	1,667	4.00	Satisfactorio
Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora demuestran la conformidad del producto			5	15	5		0,000	0,000	0,167	0,500	0,167	0,000	0,000	0,000	0,333	1,500	0,667	0,000	2.50	Deficiente

frecuencia							Porcentaje (Frecuencia /Total de encuestas)						Valor parcial (Valor * Porcentaje)						sumat oria	Criterio
Valor	0	1	2	3	4	5	(0/30)	(1/30)	(2/30)	(3/30)	(4/30)	(5/30)								
y/o servicio.																				
Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora aseguran la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad.				10	10	10	0,000	0,000	0,000	0,333	0,333	0,333	0,000	0,000	0,000	1,000	1,333	1,667	4.00	Adecuado
Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora permiten la mejora continua de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.				15	10	5	0,000	0,000	0,000	0,500	0,333	0,167	0,000	0,000	0,000	1,500	1,333	0,833	3.67	Satisfactorio
Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora comprenden la determinación de los métodos aplicables, incluidas las técnicas estadísticas y el alcance de su utilización.				20	5	5	0,000	0,000	0,000	0,667	0,167	0,167	0,000	0,000	0,000	2,000	0,667	0,833	3.50	Satisfactorio
Seguimiento y medición																				
Satisfacción del cliente																				
Se hace seguimiento de la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad		5	10	10	5		0,00	0,17	0,33	0,33	0,17	0,00	0,00	0,17	0,67	1,00	0,67	0,00	2,50	Deficiente

frecuencia							Porcentaje (Frecuencia /Total de encuestas)						Valor parcial (Valor * Porcentaje)						sumat oria	Criterio
Valor	0	1	2	3	4	5	(0/30)	(1/30)	(2/30)	(3/30)	(4/30)	(5/30)								
Se establecieron los métodos para obtener la información de la satisfacción del cliente.		5	10	10	5		0,00	0,17	0,33	0,33	0,17	0,00	0,00	0,17	0,67	1,00	0,67	0,00	2,50	Deficiente
Auditoria interna (de calidad)							0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Se llevan a cabo a intervalos planificados las auditorías internas al sistema de gestión de la calidad.			5	20	5		0,00	0,00	0,17	0,67	0,17	0,00	0,00	0,00	0,33	2,00	0,67	0,00	3,00	Satisfactorio
En las auditorías internas de calidad se determina si el sistema es conforme con la norma NTC GP 1000:2004, con las disposiciones planificadas y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la entidad		2	10	15	3	2	0,00	0,07	0,33	0,50	0,10	0,07	0,00	0,07	0,67	1,50	0,40	0,33	2,97	Deficiente
En las auditorías internas de calidad se determina si el sistema de gestión de la calidad se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva				5	20	5	0,00	0,00	0,00	0,17	0,67	0,17	0,00	0,00	0,00	0,50	2,67	0,83	4,00	Adecuado

frecuencia							Porcentaje (Frecuencia /Total de encuestas)						Valor parcial (Valor * Porcentaje)						sumat oria	Criterio
Valor	0	1	2	3	4	5	(0/30)	(1/30)	(2/30)	(3/30)	(4/30)	(5/30)								
Las auditorías internas de calidad se planifican y programan considerando el estado y la importancia de los procesos y las áreas por auditar.		8	8	10	4		0,00	0,27	0,27	0,33	0,13	0,00	0,00	0,27	0,53	1,00	0,53	0,00	2,33	Deficiente
Las auditorías internas de calidad se planifican y programan considerando los resultados de auditorías previas			20	10			0,00	0,00	0,67	0,33	0,00	0,00	0,00	0,00	1,33	1,00	0,00	0,00	2,33	Deficiente
Se define el alcance, frecuencia y metodología de las auditorías internas de calidad.			5	10	15		0,00	0,00	0,17	0,33	0,50	0,00	0,00	0,00	0,33	1,00	2,00	0,00	3,33	Satisfactorio
Las auditorías internas de calidad las realiza personal independiente a las áreas auditadas, asegurando su objetividad e imparcialidad			4	10	15	1	0,00	0,00	0,13	0,33	0,50	0,03	0,00	0,00	0,27	1,00	2,00	0,17	3,43	Satisfactorio
Existe un procedimiento documentado que incluya la responsabilidad y requisitos para planificar y realizar las auditorías internas de calidad, registrar los resultados e informar de los mismos.			4	11	10	5	0,00	0,00	0,13	0,37	0,33	0,17	0,00	0,00	0,27	1,10	1,33	0,83	3,53	Satisfactorio
La dirección responsable del área auditada adopta acciones correctivas sobre			3	15	12		0,00	0,00	0,10	0,50	0,40	0,00	0,00	0,00	0,20	1,50	1,60	0,00	3,30	Satisfactorio

frecuencia							Porcentaje (Frecuencia /Total de encuestas)						Valor parcial (Valor * Porcentaje)						sumat oria	Criterio
Valor	0	1	2	3	4	5	(0/30)	(1/30)	(2/30)	(3/30)	(4/30)	(5/30)								
las deficiencias encontradas, sin demora injustificada.																				
Las actividades de seguimiento a las auditorías incluyen la verificación de las acciones correctivas tomadas y el reporte del resultado de esta verificación.			10	10	8	2	0,00	0,00	0,33	0,33	0,27	0,07	0,00	0,00	0,67	1,00	1,07	0,33	3,07	Satisfactorio
Se conservan registros de los resultados de las auditorías internas.		8	12	10			0,00	0,27	0,40	0,33	0,00	0,00	0,00	0,27	0,80	1,00	0,00	0,00	2,07	Deficiente
Seguimiento y medición de los procesos																				
Se aplica un sistema de evaluación apropiado para el seguimiento y, cuando sea aplicable, para la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad.		8	12	10			0,00	0,27	0,40	0,33	0,00	0,00	0,00	0,27	0,80	1,00	0,00	0,00	2,07	Deficiente
El sistema de evaluación demuestra la eficacia, la eficiencia y la efectividad		5	5	15	5		0,00	0,17	0,17	0,50	0,17	0,00	0,00	0,17	0,33	1,50	0,67	0,00	2,67	Deficiente
Se efectúan correcciones y se toman acciones correctivas, según sea conveniente, cuando no	3	5	12	10			0,10	0,17	0,40	0,33	0,00	0,00	0,00	0,17	0,80	1,00	0,00	0,00	1,97	Inadecuado

frecuencia							Porcentaje (Frecuencia /Total de encuestas)							Valor parcial (Valor * Porcentaje)						sumatoria	Criterio
Valor	0	1	2	3	4	5	(0/30)	(1/30)	(2/30)	(3/30)	(4/30)	(5/30)									
se alcanzan los resultados planificados.																					
Se facilita a los clientes y a las partes interesadas, el seguimiento a los resultados de la evaluación.		8	8	10	4		0,00	0,27	0,27	0,33	0,13	0,00	0,00	0,27	0,53	1,00	0,53	0,00	2,33		Deficiente
Están disponibles los resultados pertinentes del sistema de evaluación y son difundidos de manera permanente a los clientes y partes interesadas, a través de páginas web.	5	10	15				0,17	0,33	0,50	0,00	0,00	0,00	0,00	0,33	1,00	0,00	0,00	0,00	1,33		Inadecuado
<b>Seguimiento y medición del producto y/o servicio</b>							0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		
Se mide y se hace seguimiento a las características del producto y/o servicio	8	10	12				0,27	0,33	0,40	0,00	0,00	0,00	0,00	0,33	0,80	0,00	0,00	0,00	1,13		Inadecuado
Se verifica el cumplimiento de los requisitos del producto y/o servicio	9	12	9				0,30	0,40	0,30	0,00	0,00	0,00	0,00	0,40	0,60	0,00	0,00	0,00	1,00		Inadecuado
Se hace el seguimiento y la medición de las características del producto y/o servicio en etapas apropiadas, de acuerdo a como se			10	15	5		0,00	0,00	0,33	0,50	0,17	0,00	0,00	0,00	0,67	1,50	0,67	0,00	2,83		Deficiente



frecuencia							Porcentaje (Frecuencia /Total de encuestas)						Valor parcial (Valor * Porcentaje)						sumatoria	Criterio
Valor	0	1	2	3	4	5	(0/30)	(1/30)	(2/30)	(3/30)	(4/30)	(5/30)								
planificó																				
Se mantiene la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación del producto y/o servicio			10	8	12		0,00	0,00	0,33	0,27	0,40	0,00	0,00	0,00	0,67	0,80	1,60	0,00	3,07	Satisfactorio
Los registros que se mantienen, incluyen la autoridad responsable de la liberación del producto y/o servicio			8	8	10	4	0,00	0,00	0,27	0,27	0,33	0,13	0,00	0,00	0,53	0,80	1,33	0,67	3,33	Satisfactorio
Se libera el producto únicamente cuando ha cumplido satisfactoriamente con las disposiciones planificadas				15	15		0,00	0,00	0,00	0,50	0,50	0,00	0,00	0,00	0,00	1,50	2,00	0,00	3,50	Satisfactorio
Cuando se libera el producto sin que se hayan cumplido las disposiciones planificadas, se asegura su aprobación por una autoridad pertinente en la entidad o por el cliente.		10	15	5			0,00	0,33	0,50	0,17	0,00	0,00	0,00	0,33	1,00	0,50	0,00	0,00	1,83	Inadecuado
<b>Control de producto y/o servicio no conforme</b>							0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Se identifica el producto y/o servicio no conforme para prevenir uso o entrega no intencional				10	10	10	0,00	0,00	0,00	0,33	0,33	0,33	0,00	0,00	0,00	1,00	1,33	1,67	4,00	Adecuado

frecuencia							Porcentaje (Frecuencia /Total de encuestas)						Valor parcial (Valor * Porcentaje)						sumat oria	Criterio
Valor	0	1	2	3	4	5	(0/30)	(1/30)	(2/30)	(3/30)	(4/30)	(5/30)								
Se controla el producto y/o servicio no conforme para prevenir uso o entrega no intencional			12	20	8		0,00	0,00	0,40	0,67	0,27	0,00	0,00	0,00	0,80	2,00	1,07	0,00	3,87	Satisfactorio
Se ha documentado un procedimiento que defina los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto y/o servicio no conforme			13	10	7		0,00	0,00	0,43	0,33	0,23	0,00	0,00	0,00	0,87	1,00	0,93	0,00	2,80	Deficiente
Se hace tratamiento de los productos y/o servicios no conformes mediante la definición de acciones para eliminar la no conformidad detectada ó autorizar su uso bajo concesión ó definir acciones para impedir su uso o aplicación.			16	12	2		0,00	0,00	0,53	0,40	0,07	0,00	0,00	0,00	1,07	1,20	0,27	0,00	2,53	Deficiente
Cuando se autoriza el uso, aceptación bajo concesión de un producto no conforme, esto lo hace una autoridad pertinente en la entidad o el cliente, cuando sea aplicable.			8	12	10		0,00	0,00	0,27	0,40	0,33	0,00	0,00	0,00	0,53	1,20	1,33	0,00	3,07	Satisfactorio

frecuencia							Porcentaje (Frecuencia /Total de encuestas)						Valor parcial (Valor * Porcentaje)						sumatoria	Criterio
Valor	0	1	2	3	4	5	(0/30)	(1/30)	(2/30)	(3/30)	(4/30)	(5/30)								
Se conservan registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluidas las concesiones.			6	9	15		0,00	0,00	0,20	0,30	0,50	0,00	0,00	0,00	0,40	0,90	2,00	0,00	3,30	Satisfactorio
Los productos corregidos se someten a una nueva verificación		10	15	4	1		0,00	0,33	0,50	0,13	0,03	0,00	0,00	0,33	1,00	0,40	0,13	0,00	1,87	Inadecuado
Se adoptan acciones apropiadas, respecto a las consecuencias de la no conformidad detectada, cuando el producto esta en uso o ya fue entregado			10	15	2	3	0,00	0,00	0,33	0,50	0,07	0,10	0,00	0,00	0,67	1,50	0,27	0,50	2,93	Deficiente
<b>Análisis de datos</b>							0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Se determina cuáles son los datos apropiados para demostrar la conveniencia, eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad y para evaluar donde se puede realizar la mejora continua				25	5		0,00	0,00	0,00	0,83	0,17	0,00	0,00	0,00	0,00	2,50	0,67	0,00	3,17	Satisfactorio
Se recopilan los datos apropiados para demostrar la conveniencia, eficacia, eficiencia y efectividad del				7	15	8	0,00	0,00	0,00	0,23	0,50	0,27	0,00	0,00	0,00	0,70	2,00	1,33	4,03	Adecuado

frecuencia							Porcentaje (Frecuencia /Total de encuestas)							Valor parcial (Valor * Porcentaje)						sumatoria	Criterio
Valor	0	1	2	3	4	5	(0/30)	(1/30)	(2/30)	(3/30)	(4/30)	(5/30)									
sistema de gestión de la calidad y para evaluar donde se puede realizar la mejora continua																					
Se analizan los datos apropiados para demostrar la conveniencia, eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad y para evaluar donde se puede realizar la mejora continua		5	10	2	10	2	0,00	0,17	0,33	0,07	0,33	0,07	0,00	0,17	0,67	0,20	1,33	0,33	2,70		Deficiente
Se incluyen dentro de estos datos, los datos generados por el sistema de evaluación para el seguimiento y medición y los generados por otra fuente.			20	5		5	0,00	0,00	0,67	0,17	0,00	0,17	0,00	0,00	1,33	0,50	0,00	0,83	2,67		Deficiente
El análisis de datos proporciona información sobre la satisfacción del cliente		5	10	3	2	10	0,00	0,17	0,33	0,10	0,07	0,33	0,00	0,17	0,67	0,30	0,27	1,67	3,07		Satisfactorio
El análisis de datos proporciona información sobre la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.			15		15		0,00	0,00	0,50	0,00	0,50	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	2,00	0,00	3,00		Satisfactorio

frecuencia							Porcentaje (Frecuencia /Total de encuestas)						Valor parcial (Valor * Porcentaje)						sumatoria	Criterio
Valor	0	1	2	3	4	5	(0/30)	(1/30)	(2/30)	(3/30)	(4/30)	(5/30)								
El análisis de datos proporciona información sobre las características y tendencias de los procesos y de los productos y/o servicios, incluyendo las oportunidades de tomar acciones preventivas			5	5	10	10	0,00	0,00	0,17	0,17	0,33	0,33	0,00	0,00	0,33	0,50	1,33	1,67	3,83	Satisfactorio
El análisis de datos proporciona información sobre los proveedores.		10	15	5			0,00	0,33	0,50	0,17	0,00	0,00	0,00	0,33	1,00	0,50	0,00	0,00	1,83	Inadecuado
<b>Mejora</b>							0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
<b>Mejora continua</b>							0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
La mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad incluye aspectos tales como: la política de calidad, objetivos de calidad, resultados de auditorías internas de calidad, análisis de datos, sistema de evaluación para seguimiento y medición, acciones correctivas y			20	2		8	0,00	0,00	0,67	0,07	0,00	0,27	0,00	0,00	1,33	0,20	0,00	1,33	2,87	Deficiente

frecuencia							Porcentaje (Frecuencia /Total de encuestas)							Valor parcial (Valor * Porcentaje)						sumatoria	Criterio
Valor	0	1	2	3	4	5	(0/30)	(1/30)	(2/30)	(3/30)	(4/30)	(5/30)									
preventivas y la revisión por la dirección																					
<b>Acciones correctivas</b>							0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Se eliminan las causas de las no conformidades para que no vuelvan a ocurrir.		5	20			5	0,00	0,17	0,67	0,00	0,00	0,17	0,00	0,17	1,33	0,00	0,00	0,83	2,33	2,33	Deficiente
Son apropiadas las acciones correctivas, a los efectos de las no conformidades encontradas	2	10	15	3			0,07	0,33	0,50	0,10	0,00	0,00	0,00	0,33	1,00	0,30	0,00	0,00	1,63	1,63	Inadecuado
Existe un procedimiento documentado que defina los requisitos para: identificar las no conformidades, determinar las causas, evaluar la toma de acciones, determinar e implementar la acción, registrar los resultados de la acción y revisar la acción tomada			15	15			0,00	0,00	0,50	0,50	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	1,50	0,00	0,00	2,50	2,50	Deficiente
Se mantienen registros de las acciones correctivas tomadas y de sus resultados		10	15		5		0,00	0,33	0,50	0,00	0,17	0,00	0,00	0,33	1,00	0,00	0,67	0,00	2,00	2,00	Deficiente
<b>Acciones preventivas</b>							0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	

frecuencia							Porcentaje (Frecuencia /Total de encuestas)						Valor parcial (Valor * Porcentaje)						sumat oria	Criterio
Valor	0	1	2	3	4	5	(0/30)	(1/30)	(2/30)	(3/30)	(4/30)	(5/30)								
Se eliminan las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia		20	5		5		0,00	0,67	0,17	0,00	0,17	0,00	0,00	0,67	0,33	0,00	0,67	0,00	1,67	Inadecuado
Son apropiadas las acciones preventivas, a los efectos de los problemas potenciales.			21	4	1	4	0,00	0,00	0,70	0,13	0,03	0,13	0,00	0,00	1,40	0,40	0,13	0,67	2,60	Deficiente
Existe un procedimiento documentado que defina los requisitos para: identificar las no conformidades potenciales y sus causas, evaluar la necesidad de tomar acciones preventivas, determinar e implementar la acción, registrar los resultados de la acción y revisar la acción preventiva tomada.		1	15	5	2	7	0,00	0,03	0,50	0,17	0,07	0,23	0,00	0,03	1,00	0,50	0,27	1,17	2,97	Deficiente
Se toman como base los mapas de riesgos para establecer acciones preventivas		8	10	12		8	0,00	0,27	0,33	0,40	0,00	0,27	0,00	0,27	0,67	1,20	0,00	1,33	3,47	Satisfactorio
Se mantienen registros de las acciones preventivas tomadas y de sus resultados		2	20	8			0,00	0,07	0,67	0,27	0,00	0,00	0,00	0,07	1,33	0,80	0,00	0,00	2,20	Deficiente

## Anexo B. Formato caracterización del proceso

A. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO				
1. <b>Nombre del Macroproceso:</b> Gestionar las tecnologías de Información y comunicaciones - TIC		2. <b>Nombre del Proceso:</b> Planear las TIC		
3. <b>Tipo de proceso:</b> Apoyo		4. <b>Líder del Proceso:</b>		
5. <b>Objetivo del Proceso:</b> Realizar la planeación de tecnología informática y de comunicaciones que soporte los procesos de la Gobernación del Valle del Cauca.				
6. <b>Alcance del proceso:</b> Este comprende desde la definición del Plan Estratégico de T.I.C. hasta el registro en un documento de las conclusiones y lecciones aprendidas de cada proyecto.				
7. <b>Políticas de Operación:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Los proyectos deben estar alineados con el Plan Nacional de Desarrollo y el Plan de Desarrollo Departamental.</li> <li>Incorporar las TIC, para el apoyo efectivo de los procesos de la Gobernación del Valle del Cauca.</li> </ul>				
B. ACTIVIDADES DEL PROCESO (Planear – Hacer – Verificar – Actuar)				
Proveedores (Quien Suministra)	Insumos (Entradas del Proceso)	Actividades	Salidas o Productos del Proceso (Bienes y/o Servicios)	Cliente, Usuario y/o Beneficiario (Quien Recibe)



<ul style="list-style-type: none"> <li>- Secretarías de La Gobernación del Valle del Cauca</li> <li>- Entidades descentralizadas</li> <li>- Municipios del Valle</li> <li>- Gobierno Nacional</li> <li>- Comunidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Necesidades detectadas en la evaluación de TIC.</li> <li>- Planes de desarrollo nacional y departamental</li> <li>- Normatividad y políticas de Tecnologías de información y comunicaciones</li> </ul>	P	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar, registrar y analizar las necesidades de tecnologías de información y comunicaciones TIC</li> <li>• Identificar y definir políticas, planes, programas, proyectos, procesos, metodologías y estándares de tecnologías de información y comunicaciones TIC</li> <li>• Definir los recursos humanos, económicos y tecnológicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lista de necesidades y requerimientos de TIC</li> <li>- Procesos y metodología para la implementación de TIC definidos</li> <li>- Políticas, planes, programas y proyectos de TIC identificados</li> <li>- Plan estratégico de TIC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Secretarías de la Gobernación del Valle del Cauca</li> <li>- Entidades descentralizadas</li> <li>- Comunidad</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Secretaría de Planeación</li> <li>- Secretaría de Hacienda Departamental</li> <li>- Secretaría de Desarrollo Institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formatos de la Metodología General ajustada (MGA)</li> <li>- Proyectos de inversión en TIC formulados e inscritos en Banco de proyectos.</li> <li>- Recursos económicos</li> <li>- Recurso Humano</li> </ul>	H	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formular planes, programas y proyectos de TIC para el Departamento</li> <li>• Gestionar proyectos de inversión en TIC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proyectos de inversión en TIC formulados e inscritos en Banco de proyectos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Secretarías de la Gobernación del Valle del Cauca</li> <li>- Municipios</li> <li>- Entidades descentralizadas</li> <li>- Comunidad</li> </ul>


Secretaría de Telemática	de	Plan de acción de la Secretaría de Telemática	V	<ul style="list-style-type: none"> <li>Control y tratamiento del producto y/o servicio no conforme.</li> <li>Medición de satisfacción del cliente</li> </ul>	- Informes de gestión y resultados  - Mapa de riesgos actualizado	- Contraloría Departamental - Secretaría de Planeación Departamental
Secretaría de Planeación Departamental	de					
Contraloría Departamental		Informes de auditoría de la contraloría departamental				
Secretaría de Control Interno	de					
Comisión de Regulación de comunicaciones	de					
Secretaría de Telemática		- Informes de gestión y resultados  - Mapa de riesgos actualizado	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tratamiento acciones correctivas, acciones preventivas y de mejora.</li> </ul>	- Plan de mejoramiento de la Secretaría de Telemática	- Secretarías de la Gobernación del Valle del Cauca - Municipios - Entidades descentralizadas - Comunidad
<b>C. RECURSOS</b>						
TALENTO HUMANO		INFRAESTRUCTURA (FÍSICOS)		TECNOLOGICOS		AMBIENTE DE TRABAJO
Profesional Especializado  Profesional Universitario Técnico		Instalaciones locativas adecuadas		Equipos de cómputo, correo electrónico, Internet, sistemas de información.		Condiciones favorables en cuanto a: Buena iluminación y Aire acondicionado

<b>D. DOCUMENTOS DE REFERENCIA, RELACIONADOS, ASOCIADOS O DESCRIPTIVOS (Procedimientos, Instructivos, formatos, guías)</b>	
<b>Código</b>	<b>Nombre</b>
	Plan Nacional de TIC
	Guías de mejores prácticas en el sector público ISO-IEC-11801, ISO-24074, ISO-17799, ISO-27000, ISO-24764, ISO-14644, ISO 20000
	Procedimiento formular los planes de la Secretaría de Planeación Departamental
	Planes de Desarrollo Nacional y Departamental
	Políticas y normatividad en materia de Telecomunicaciones

<b>E. REQUISITOS ASOCIADOS O A CUMPLIR</b>	
<b>Norma NTCGP-1000:2009 aplicables</b>	6.3 literal b), 5.4.1, 7.1
<b>Legales</b>	Ley 1341 de 2009, Ley 152 de 1994 Documento Conpes 3072 DNP; Decreto 1049 de 2001
<b>De la Organización</b>	Manual de Políticas de TI
<b>MECI:1000:2005</b>	1.2.1; 2.2 LITERAL B Y C; 2.2.3.

F. PARÁMETROS DE MEDICIÓN (ver matriz de indicadores – código FT)			
Nombre del indicador	Formula	Frecuencia	Responsable
% de planeación de planes, programas y proyectos	$\frac{\text{PTICE}}{\text{PTIF}} * 100$	Semestral	Profesional Universitario
G. GESTIÓN DE RIESGOS (Ver mapa de riesgos – código FO)			
H. CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Descripción del Cambio	Fecha	
ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	
Elaborado por	Revisado por:	Aprobado por:	
Cargo: Técnico, Profesional Universitario, Profesional Universitario.	Cargo: del Líder de Proceso	Cargo: Secretario de Telemática	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

## Anexo C: Formato para levantamiento de procedimientos

Departamento del Valle del Cauca    Gobernación	<b>PROCEDIMIENTO PARA</b>	Código: Cód. Dependencia Versión: Fecha de Aprobación: Página
--	---------------------------	---

1. **OBJETIVO:**
2. **RESPONSABLE:**
3. **ALCANCE:**
4. **DEFINICIONES Y TERMINOS**
5. **CONTENIDO:**

No.	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1.				
2.				

### 6. DOCUMENTO DE REFERENCIA

### 7. NORMATIVIDAD

### 8. REGISTROS

Código	Nombre	Responsable	Lugar de almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de retención (TRD)	Disposición final

DP = C: Conservar, E: Eliminar, M: Microfilmear, S: Seleccionar, CT: Conservación Total


### 9. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del Cambio	Fecha de Aprobación


### 10. LISTADO DE ANEXOS

Elaboración	Revisión	Aprobación
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Cargo: Técnico	Cargo: Profesional Especializado	Cargo: Secretario Telemática
Fecha:	Fecha:	Fecha:


## Anexo D. Hoja de vida de indicadores por proceso

Departamento del Valle del Cauca   Gobernación	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código:		
			Versión:		
	HOJA DE VIDA DE INDICADORES POR PROCESO		Fecha de Aprobación		
			Página:		
PROCESO					
OBJETIVO DEL PROCESO					
DEFINICIÓN DEL INDICADOR					
CÓDIGO DEL INDICADOR		Tipo de Indicador		Proceso	
NOMBRE DEL INDICADOR					
Objetivo del indicador		Pertinencia del Indicador			
Unidad de medida		Definición de variables de la Fórmula			
Fórmula para su Cálculo		Aspectos metodológicos			
Fuente de los datos		Periodicidad / Fechas de medición			
Responsable de generar el indicador		Responsable del seguimiento del indicador			
Línea de base	Meta	Rangos de evaluación	Malo 50% >X	Regular 50% ≤ X < 75%	Bueno 75% ≤ X ≤ 100%
Elaboró		Revisó		Aprobó	
NOMBRE Y FIRMA					
CARGO		TECNICO PROFESIONAL UNIVERSITARIO		SECRETARIO DE TELEMATICA	

**Anexo E. Hoja de vida de indicadores proceso administrar el riesgo y la continuidad de las soluciones tic**


Departamento del Valle del Cauca	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>		Código: FT-M11- P4		
 Gobernación	<b>INDICADOR DEL PROCESO ADMINISTRAR EL RIESGO Y LA CONTINUIDAD DE LAS SOLUCIONES TIC</b>		Versión: 2		
			Fecha de Aprobación: Febrero 08 de 2011		
			Página: 1 de 1		
<b>PROCESO</b>		<b>Administrar el riesgo y la continuidad de las soluciones de TIC</b>			
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>		Asegurar que las TIC de la entidad estén protegidas apropiadamente contra los riesgos que podrían afectarla, a través de la planeación, organización, dirección y ejecución de controles que logren mitigar los riesgos inherentes.			
<b>DEFINICIÓN DEL INDICADOR</b>					
<b>CÓDIGO DEL INDICADOR</b>		<b>Tipo de Indicador</b>		<b>Proceso</b>	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>		<b>% de Vulnerabilidad en los procesos</b>			
<b>Objetivo del indicador</b>	Conocer los niveles porcentuales de los procesos o servicios de vulnerabilidad de acuerdo a su clasificación		<b>Pertinencia del Indicador</b>	Permite evaluar el nivel de eficiencia de seguridad de TIC que están protegidas contra posibles riesgos (vulnerabilidad)	
<b>Unidad de medida</b>	porcentaje		<b>Definición de variables de la Fórmula</b>	VCPS = Vulnerabilidad captada o encontrada en procesos o servicios TVCP = Total de vulnerabilidad clasificada por procesos o servicios	
<b>Fórmula para su Cálculo</b>	$\frac{VCPS}{TVCP} * 100$		<b>Aspectos metodológicos</b>		
<b>Fuente de los datos</b>	Área de Proyectos TI		<b>Periodicidad / Fechas de medición</b>	Bimensual	
<b>Responsable de generar el indicador</b>	Profesional Especializado		<b>Responsable del seguimiento del indicador</b>	Secretario de Telemática	
<b>Línea de base</b>	<b>Meta</b>	80%	<b>Rangos de evaluación</b>	<b>Malo</b> $50\% > X$	<b>Regular</b> $50\% \leq X < 75\%$
				<b>Bueno</b> $75\% \leq X \leq 100\%$	
	<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>		<b>Aprobó</b>	
<b>NOMBRE Y FIRMA</b>	MARIA F. FLOREZ	NEY HERNANDO MUÑOZ S.		JIMMY ROMERO RODRIGUEZ	
<b>CARGO</b>	TECNICO	PROFESIONAL ESPECIALIZADO		SECRETARIO DE TELEMATICA	

## Anexo F. Identificación de riesgo

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación		<b>MATRIZ No. 1: IDENTIFICACION DE RIESGOS</b>					Código:
							Versión: 02
							Fecha de Aprobación:
							Página:
<b>1.MACROPROCESO</b>	<b>2.PROCESO</b>	<b>3.OBJETIVO</b>	<b>4.RIESGOS</b>	<b>5.DESCRIPCION</b>	<b>6. AGENTE GENERADOR</b>	<b>7.CAUSAS (Factores Internos y Externos)</b>	<b>8.EFECTOS (Consecuencias)</b>
Elaboró:			Revisó:			Aprobó	
TECNICO			PROFESIONAL UNIVERSITARIO			SECRETARIO DE TELEMATICA	
Firmas	Fecha:	Firma	Fecha:	Firma	Fecha:	Firma	Fecha:




## Anexo G. Matriz identificación de riesgos

Departamento del Valle del Cauca		MATRIZ No. 1: IDENTIFICACION DE RIESGOS					Código:FO-M11-P1
							Versión: 02
							Fecha de Aprobación: Febrero 08 de 2011
							Página: 1 de
Gobernación							
1.MACROPROCESO	2.PROCESO	3.OBJETIVO	4.RIESGOS	5.DESCRIPCION	6. AGENTE GENERADOR	7.CAUSAS (Factores Internos y Externos)	8.EFECTOS (Consecuencias)
M11- GESTIONAR LAS TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES TIC	M11P1- PLANEAR LAS TIC	Realizar la planeación de tecnología informática y de comunicaciones que soporte los procesos de la Gobernación del Valle del Cauca.	INEXACTITUD	Iniciativas e inversiones innecesarias y falta de foco en las prioridades correctas.	PERSONAS Y RECURSOS FINANCIEROS	1) Falta de alineación con el direccionamiento estratégico de la entidad. 2) Falta de participación de usuarios en la identificación de necesidades.	1) No cumplimiento de las metas u objetivos propuestos en el Plan de Desarrollo. 2) Baja calidad e ineficiencia en la prestación de servicios de TI.
			INCUMPLIMIENTO	La no ejecución y/o ejecución parcial de los planes y proyectos de TI	RECURSOS FINANCIEROS Y PERSONAS	1) Disminución al presupuesto asignado. 2) Incumplimiento del proveedor	1) No cumplimiento en las metas propuestas consignadas en el Plan de Desarrollo.

			DESACIERTO	Infraestructura tecnológica inapropiada para los requerimientos de la Gobernación del Valle	PERSONAS Y EQUIPOS	1) Falta de planeación estratégica 2) Falta de gestión	1) Bajo nivel de respuesta ante la necesidad de comunicación e información de la entidad.
			DESPILFARRO	Adquisiciones tecnológicas inconsistentes con la estrategia	PERSONAS	1) Baja coordinación en planes de inversión con otras Secretarías. 2) Diagnostico inapropiado de necesidades tecnológicas de la entidad.	1) Baja calificación en la gestión de la entidad.
			DESACIERTO	Incremento de los costos de soporte, renovación y mantenimiento.	PERSONAS	1) Falta de programación en los planes de mantenimiento a largo plazo y planes de contingencia. 2) Fallas en el proceso de Adquisición de Infraestructura tecnológica	1) No disponibilidad de los equipos. 2) Pérdida de la información. 3) Insostenibilidad del proyecto o servicio

			DESACIERTO	El presupuesto de TI no refleja las necesidades de la entidad.	PERSONAS Y RECURSOS FINANCIEROS	1) Inadecuada planeación presupuestal de TI. 2) Decisiones políticas inadecuadas. 3) Inadecuado diagnostico de las necesidades de TI	1) Baja calidad en la prestación del servicio de la entidad.
M11- GESTIONAR LAS TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES TIC	M11P1- PLANEAR LAS TIC	Realizar la planeación de tecnología informática y de comunicaciones que soporte los procesos de la Gobernación del Valle del Cauca.	DEMORA	Vacíos en el apoyo de la alta dirección	PERSONAS	1) Falta de claridad en la importancia del área de Telemática para el soporte de los objetivos institucionales. 2) Falta de liderazgo y compromiso a nivel directivo	1) Ineficiencia en la Gestión .
			INCUMPLIMIENTO	Falta de socialización del Manual de Políticas de Ti	PERSONAS Y/O EQUIPOS	1) Falta de cultura organizacional. 2) Falta de liderazgo y compromiso a nivel directivo.	1) Manejo inadecuado de los recursos informáticos y de la infraestructura tecnológica.
Elaboró:			Revisó:			Aprobó	
TECNICO			PROFESIONAL UNIVERSITARIO			SECRETARIO DE TELEMATICA	
Firmas		Fecha:	Firma		Fecha:	Firma	Fecha:


## Anexo H: Matriz análisis del riesgo

Departamento del Valle del Cauca		MATRIZ No. 2: ANALISIS DE RIESGOS								Código:FO-M11-P1	
										Versión: 2	
										Fecha de Aprobación: Febrero 08 de 2011	
										Página: 1 de 1	
Gobernación											
1.MACROPROCESO	2.PROCESO	3.RIESGOS	4.CALIFICACION				EVALUACION			5. MEDIDAS DE RESPUESTA (ERCA)	
			4.1 PROBABILIDAD		4.2 IMPACTO		4.3 EVALUACION DEL RIESGO		4.4 EVALUACION (ZONA DE UBICACIÓN)		
			Vr.	Resultado	Vr.	Resultado	Vr.	Calificación			
M11- GESTIONAR LAS TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES TIC	M11P1- PLANEAR LAS TIC	INEXACTITUD	2	Media	10	Moderado	20	Riesgo Moderado	Reducir el riesgo - Compartir o Transferir	Reducir el riesgo	
		INCUMPLIMIENTO	1	Baja	20	Catastrófica	20	Riesgo Moderado	Reducir el riesgo - Compartir o Transferir	Evitar el riesgo	
		DESACIERTO	1	Baja	10	Moderado	10	Riesgo Tolerable	Asumir o Reducir el riesgo	Reducir el riesgo	

		DESPILFARRO	2	Media	20	Catastrófica	40	Riesgo Importante	Reducir el riesgo - Compartir o Transferir	Evitar el riesgo
		DESACIERTO	2	Media	20	Catastrófica	40	Riesgo Importante	Reducir el riesgo - Compartir o Transferir	Evitar el riesgo
		DESACIERTO	3	Alta	10	Moderado	30	Riesgo importante	Reducir el riesgo - Compartir o Transferir	Evitar el riesgo
		DEMORA	3	Alta	10	Moderado	30	Riesgo importante	Reducir el riesgo - Compartir o Transferir	Evitar el riesgo
		INCUMPLIMIENTO	2	Media	5	Leve	10	Riesgo Tolerable	Asumir o Reducir el riesgo	Reducir el riesgo


Elaboró:		Revisó:		Aprobó	
TECNICO		PROFESIONAL UNIVERSITARIO		SECRETARIO DE TELEMATICA	
Firma	Fecha:	Firma	Fecha:	Firma	Fecha:

## Anexo I. Matriz valoración de riesgos

<div>Departamento del Valle del Cauca</div> <div></div> <div>Gobernación</div>		<div></div> <div>MATRIZ No. 3: VALORACION DE RIESGOS</div> <div></div>			<div>Código:FO-M11-P1</div> <div>Versión: 2</div> <div>Fecha de Aprobación: Febrero 08 de 2011</div> <div>Página: 1 de 1</div>
1. MACROPROCESO	2. PROCESO	3. RIESGOS	4. EVALUACION	5. CONTROLES EXISTENTES	6. VALORACION
M11- GESTIONAR LAS TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES TIC	M11P1- PLANEAR LAS TIC	INEXACTITUD	Reducir el riesgo - Compartir o Transferir	1) Seguimiento y evaluación al Plan de Desarrollo 2) Simulación o validación previa del proyecto	10
		INCUMPLIMIENTO	Reducir el riesgo - Compartir o Transferir	1) Seguimiento a los planes y proyectos	20
		DESACIERTO	Asumir o Reducir el riesgo	1) Informes de gestión 2) Simulación o validación previa del proyecto	5
		DESPILFARRO	Reducir el riesgo - Compartir o Transferir	1) Formato electrónico de diagnóstico de necesidades tecnológicas 2) Estudios previos validados	20
		DESACIERTO	Reducir el riesgo - Compartir o Transferir	1) Incluir en todos los proyectos un modelo de sostenibilidad del mismo y garantía de soporte en los estudios previos	20
		DESACIERTO	Reducir el riesgo - Compartir o Transferir	1) Concientización de la alta dirección	20
		DEMORA	Reducir el riesgo - Compartir o Transferir	1) Presentación de Informes de Gestión 2) Cumplimiento en las metas del Plan de Desarrollo 3) Concientización de la alta dirección	20

		INCUMPLIMIENTO	Asumir o Reducir el riesgo	1) Seguimiento a los planes de acción 2) Cumplimiento del proceso de socialización del Manual de Políticas de TI y Manual de uso de recursos informáticos	5
Elaboró:		Revisó:		Aprobó	
TECNICO		PROFESIONAL UNIVERSITARIO		SECRETARIO DE TELEMATICA	
Firma	Fecha:	Firma	Fecha:	Firma	Fecha:

## Anexo J. Mapa de riesgos

Departamento del Valle del Cauca		<div></div> <div>MATRIZ No. 4: MAPA DE RIESGOS</div>										Código:FO-M11-P1
Gobernación												Versión: 2
												Fecha de Aprobación: Febrero 08 de 2011
												Página: 1 de 1
1. MACROPROCESO	2. PROCESO	3. RIESGOS	4.DESCRIPCION	5. EVALUACION	6. CONTROLES EXISTENTES	7. VALORACION	8. ACCIONES	9. INDICADOR DE LA ACCION	10. RESPONSA BLES DE ADELANTAR LA ACCION	11. RESPONS ABLE DEL SEGUIMIENTO	12. FECHA DE EJECUCION	
M11- GESTIONAR LAS TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES TIC	M11P1 - PLANEAR LAS TIC	DESPILFARRO	Iniciativas e inversiones innecesarias y falta de foco en las prioridades correctas.	Reducir el riesgo - Compartir o Transferir	1) Seguimiento y evaluación al Plan de Desarrollo 2) Simulación o validación previa del proyecto	10	1) Realizar evaluaciones de las prioridades de los proyectos y cumplir con la ejecución presupuestal asignada. 2) Validar los proyectos y sus resultados	Número de proyectos ejecutados presupuestalmente/ Número de proyectos planeados presupuestalmente	Secretario de Telemática	Líder del Proceso	01/06/2011-31/12/2011	



					previamente				
INCUMPLIMIENTO	La no ejecución de los planes y proyectos de TI	Reducir el riesgo - Compartir o Transferir	1) Seguimiento a los planes y proyectos	20	1) Realizar semestralmente evaluaciones en los proyectos ejecutados en el TI.	Número de proyectos ejecutados. / Proyectos planeados en cronograma.	Secretario de Telemática	Líder del Proceso	01/06/2011-31/12/2011
DESACIERTO	Infraestructura tecnológica inapropiada para los requerimientos de la Gobernación del Valle	Asumir o Reducir el riesgo	1) Informes de gestión 2) Simulación o validación previa del proyecto	5	Realizar un estudio, diseño y validar previamente la infraestructura tecnológica a implementar de acuerdo a los requerimientos de la Gobernación el Valle.	Requerimientos implementados. /Requerimientos de la Gobernación.	Secretario de Telemática	Líder del Proceso	01/06/2011-31/12/2011

DESPILFARRO	Adquisiciones tecnológicas inconsistentes con la estrategia de TIC	Reducir el riesgo - Compartir o Transferir	1) Formato electrónico de diagnóstico de necesidades tecnológicas 2) Estudios previos validados	20	Realizar evaluaciones sobre las necesidades del departamento del Valle del Cauca para hacer inversión sobre los requerimientos.	Encuestas a realizar para medir los niveles de satisfacción de los usuarios de TI a nivel departamental.	Secretario de Telemática	Líder del Proceso	01/06/2011-31/12/2011
DESACIERTO	Incremento de los costos de soporte, renovación y mantenimiento.	Reducir el riesgo - Compartir o Transferir	1) Incluir en todos los proyectos un modelo de sostenibilidad del mismo y garantía de soporte en los estudios previos	20	Cuando se formule un proyecto, es necesario que incluya un modelo de sostenibilidad del mismo y garantía de soporte	Proyectos con modelo de sostenibilidad / Proyectos formulados	Secretario de Telemática	Líder del Proceso	01/06/2011-31/12/2011
DESACIERTO	El presupuesto de TI no refleja las necesidades de la entidad.	Reducir el riesgo - Compartir o Transferir	1) Concientización de la alta dirección	20	Hacer evaluaciones sobre las necesidades prioritarias y	Nivel porcentual de satisfacción sobre las necesidades de los usuarios	Secretario de Telemática	Líder del Proceso	01/06/2011-31/12/2011

					sustentar ante la alta dirección para asignar el presupuesto adecuado	internos y/o externos por medio de encuestas.			
DEMORA	Vacíos en el apoyo de la alta dirección	Reducir el riesgo - Compartir o Transferir	1) Presentación de Informes de Gestión 2) Cumplimiento en las metas del Plan de Desarrollo 3) Concientización de la alta dirección	20	Elaborar un Plan de Comunicación directo con la parte operativa en función de la entidad sobre los servicios de TIC, que presta la Secretaría de Telemática.	Tiempo de respuesta eficiente a los procesos operativos por parte de los empleados en cumplimiento de los objetivos hacia el área de TI	Secretario de Telemática	Líder del Proceso	01/06/2011-31/12/2011
INCUMPLIMIENTO	Falta de socialización del Manual de Políticas de TI	Asumir o Reducir el riesgo	1) Seguimiento a los planes de acción 2) Cumplimiento del	5	Realizar reuniones de carácter obligatorio para comprender la	Cumplimiento del cronograma de acuerdo a reuniones programadas.	Secretario de Telemática	Líder del Proceso	01/06/2011-31/12/2011

				proceso de socialización del Manual de Políticas de TI y Manual de uso de recursos informáticos	importancia de los Manuales de Políticas y Recursos Informáticos, en el cumplimiento de objetivos institucionales.			
--	--	--	--	---	--	--	--	--

Elaboró:		Revisó:		Aprobó	
TECNICO		PROFESIONAL UNIVERSITARIO		SECRETARIO DE TELEMATICA	
Firma	Fecha: Diciembre 22 de 2010	Firma	Fecha: Febrero 04 de 2011	Firma	Fecha: Febrero 04 de 2011

# **Anexo K. Comparación estado inicial a estado final**

<b>Pregunta</b>	<b>Estado Inicial</b>		<b>Estado Final</b>	
	<b>Valoración</b>	<b>Criterio</b>	<b>Valoración</b>	<b>Criterio</b>
Están identificados los procesos que le permiten a la entidad cumplir su misión (estratégicos, apoyo, misionales)	3.20	Satisfactorio	3,40	Satisfactorio
Se han determinado la secuencia e interrelación de esos procesos	3.27	Satisfactorio	3,47	Satisfactorio
Los métodos y criterios requeridos para asegurar la operación eficaz y eficiente y el control de los procesos ya están definidos	2.33	Deficiente	2,83	Deficiente
Hay disponibilidad de información y recursos para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos	3.07	Satisfactorio	3,43	Satisfactorio
Se realiza seguimiento y medición a los procesos	2.17	Deficiente	3,00	Satisfactorio
Se implementan las acciones necesarias para alcanzar lo planificado y la mejora continua a estos procesos	2.13	Deficiente	2,87	Deficiente
Se han identificado y diseñado los puntos de control frente a los riesgos más significativos	3.13	Satisfactorio	3,40	Satisfactorio
Se efectúa control sobre los procesos contratados externamente.	3.17	Satisfactorio	3,73	Satisfactorio

	Estado Inicial		Estado Final	
Pregunta	Valoración	Criterio	Valoración	Criterio
En el control sobre los procesos contratados a terceros se da cumplimiento a las disposiciones legales vigentes	3.13	Satisfactorio	3,33	Satisfactorio
<b>Gestión documental</b>				
La política y los objetivos de calidad están documentados	3.17	Satisfactorio	3,30	Satisfactorio
Existe un Manual de Calidad	4	Adecuado	4	Satisfactorio
Se han elaborado los procedimientos documentados exigidos por esta norma (Control de documentos, control de registros, control del producto no conforme, acciones correctivas, acciones preventivas, auditorías internas de calidad)	3.93	Satisfactorio	3,97	Satisfactorio
Se han elaborado otros documentos (manuales, procedimientos, instructivos, guías, protocolos) que le permitan a la entidad asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.	3.97	Satisfactorio	4	Satisfactorio
Se diligencian y conservan los registros exigidos por la NTCGP 1000	4.17	Adecuado	4.27	Adecuado
<b>Manual de la calidad</b>				
Está documentado el Manual de la Calidad	4.20	Adecuado	4.27	Adecuado

Pregunta	Estado Inicial		Estado Final	
	Valoración	Criterio	Valoración	Criterio
Incluye el alcance y las exclusiones	3.90	Satisfactorio	4.27	Adecuado
Incluye los procedimientos documentados o hace referencia a los mismos	4.07	Adecuado	4.30	Adecuado
Incluye la secuencia e interacción de los procesos	4.10	Adecuado	4.17	Adecuado
<b>Control de documentos</b>				
Existe un procedimiento documentado que incluya la aprobación de los documentos para verificar la suficiencia antes de la edición	3.80	Satisfactorio	4.03	Adecuado
Existe un procedimiento documentado que incluya la revisión, actualización y reaprobación de los documentos	3.70	Satisfactorio	3.90	Satisfactorio
Existe un procedimiento documentado que incluya la identificación de los cambios y la revisión vigente	3.87	Satisfactorio	4	Satisfactorio

Pregunta	Estado Inicial		Estado Final	
	Valoración	Criterio	Valoración	Criterio
Existe un procedimiento documentado que incluya la disponibilidad en los puntos de uso de las versiones pertinentes de la documentación aplicable	3.70	Satisfactorio	3.90	Satisfactorio
Existe un procedimiento documentado que incluya los mecanismos para asegurar la legibilidad y la fácil identificación de los documentos	3.33	Satisfactorio	3.70	Satisfactorio
Existe un procedimiento documentado que incluya mecanismos para asegurar la identificación de los documentos externos y el control de su distribución	3.13	Satisfactorio	3.40	Satisfactorio
Existe un procedimiento documentado que incluya la prevención contra el uso no adecuado de los documentos obsoletos, y la identificación de aquellos que se conservan	2.77	Deficiente	3	Satisfactorio
Se han identificado e implementado las disposiciones legales que les sean aplicables a la entidad sobre el control de los documentos (Ley de archivos)	3.40	Satisfactorio	4	Adecuado
<b>Control de registros</b>				
Los registros proporcionan evidencia de la conformidad, eficiencia, eficacia y efectividad del sistema de gestión de la calidad	3.27	Satisfactorio	4	Adecuado
Existe un procedimiento documentado para la identificación, almacenamiento, recuperación, protección, tiempo de conservación, y disposición de los registros	3.37	Satisfactorio	4.27	Adecuado



Pregunta	Estado Inicial		Estado Final	
	Valoración	Criterio	Valoración	Criterio
Se han identificado e implementado las disposiciones legales que les sean aplicables a la entidad sobre el control de los registros (Ley de archivos)	3.83	Satisfactorio	4.30	Adecuado
<b>Responsabilidad de la Dirección</b>				
<b>Compromiso de la dirección</b>				
La dirección comunica a la organización la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes, los legales y reglamentarios	3.33	Satisfactorio	4	Adecuado
Se ha establecido la política de la calidad	2.93	Deficiente	4	Adecuado
Se han establecido los objetivos de la calidad	2.93	Deficiente	4	Adecuado
Se han realizado las revisiones por la dirección	3.17	Satisfactorio	4.29	Adecuado
Existe disponibilidad de recursos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad	4.17	Adecuado	4.60	Adecuado
<b>Enfoque hacia el cliente</b>				
Se determinan y cumplen los requisitos del cliente para lograr su satisfacción	3.00	Satisfactorio	4.39	Adecuado
Los clientes están debidamente informados sobre la gestión de la entidad.	2.33	Deficiente	3.80	Satisfactorio
Existen mecanismos para conocer el nivel de satisfacción del cliente	2.50	Deficiente	3.47	Satisfactorio

Pregunta	Estado Inicial		Estado Final	
	Valoración	Criterio	Valoración	Criterio
Se rinden cuentas de manera regular a la comunidad y organismos de control.	3.33	Satisfactorio	3.50	Satisfactorio
<b>Política de la calidad</b>				
Es adecuada a la misión de la entidad	2.33	Deficiente	3	Satisfactorio
Es coherente con el plan de desarrollo, los planes sectoriales y de desarrollo administrativo, el sistema de control interno y los planes estratégicos establecidos	3.33	Satisfactorio	3.90	Satisfactorio
Incluye el compromiso de satisfacer los requisitos y de la mejora continua de la eficacia, la eficiencia y la efectividad del sistema de gestión de la calidad.	4.00	Adecuado	4.17	Adecuado
Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad	3.00	Satisfactorio	3.70	Satisfactorio
Es comunicada y entendida por los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la entidad	3.17	Satisfactorio	3.33	Satisfactorio
Se revisa para su adecuación continua	3.33	Satisfactorio	3.40	Satisfactorio
<b>Planificación</b>				
<b>Objetivos de la calidad</b>				

Pregunta	Estado Inicial		Estado Final	
	Valoración	Criterio	Valoración	Criterio
Se han establecido objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes de la organización	3.67	Satisfactorio	4	Adecuado
Incluyen compromisos para cumplir los requisitos del producto y/o servicio	2.00	Deficiente	3.33	Satisfactorio
Los objetivos de la calidad son mensurables y consistentes con la política de la calidad	2.00	Deficiente	3.33	Satisfactorio
En la formulación de los objetivos de calidad se ha dado consideración al marco legal que circunscribe a la entidad.	2.17	Deficiente	3.50	Satisfactorio
En la formulación de los objetivos de calidad se han considerado los recursos humanos, financieros y operacionales con los que cuenta la entidad.	3.33	Satisfactorio	3.66	Satisfactorio
<b>Planificación del sistema de gestión de la calidad</b>				
Se ha establecido en la planificación de la calidad el cumplimiento al requisito 4,1 de la Norma NTC GP 1000:2004	3.33	Satisfactorio	4	Adecuado
Se ha establecido en la planificación de la calidad la manera para cumplir los objetivos de calidad	3.70	Satisfactorio	4	Adecuado
Se ha establecido en la planificación de la calidad cómo mantener la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios a este	3.73	Satisfactorio	4	Adecuado
<b>Responsabilidad, autoridad y comunicación</b>				

Pregunta	Estado Inicial		Estado Final	
	Valoración	Criterio	Valoración	Criterio
<b>Responsabilidad y autoridad</b>				
Están definidas dentro de la organización las responsabilidades y autoridades	4.00	Adecuado	4.17	Adecuado
Han sido comunicadas dentro de la organización las responsabilidades y autoridades	4.00	Satisfactorio	4.60	Adecuado
<b>Representante de la dirección</b>				
Esta designado formalmente ante la organización	4.17	Adecuado	4.60	Adecuado
Es un miembro de la Dirección	4.07	Adecuado	4.33	Adecuado
Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para asegurar que se establezcan, implementen y se mantengan los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad	4.17	Adecuado	4.33	Adecuado
Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para informar a la dirección sobre el desempeño de sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora	4.17	Adecuado	4.20	Adecuado
Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización	4.17	Adecuado	4.33	Adecuado
<b>Comunicación interna</b>				

Pregunta	Estado Inicial		Estado Final	
	Valoración	Criterio	Valoración	Criterio
Se han establecido mecanismos de comunicación al interior de la organización considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad	3.67	Satisfactorio	4	Adecuado
<b>Revisión por la dirección</b>				
<b>Generalidades</b>				
Está planificada la frecuencia de revisión por parte de la dirección al sistema de gestión de la calidad	3.50	Satisfactorio	4	Adecuado
La revisión es concluyente respecto a la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia, efectividad del sistema de gestión de la calidad.	3.50	Satisfactorio	4.17	Adecuado
Se incluye en la revisión la evaluación de las oportunidades de mejora	3.67	Satisfactorio	4.33	Adecuado
Se incluye en la revisión la evaluación de la necesidad de realizar cambios al sistema de gestión de la calidad incluyendo la política y los objetivos de la calidad	3.67	Satisfactorio	4.50	Adecuado
Se mantiene registros de las revisiones por la dirección	4.00	Satisfactorio	4	Adecuado
<b>Información para la revisión</b>		Adecuado		Adecuado
Se analizan en la revisión los resultados de las auditorías	4.07	Adecuado	4.10	Adecuado
Se analiza en la revisión los resultados de la retroalimentación de los clientes	2.83	Deficiente	3.33	Satisfactorio
Se consideran en la revisión los indicadores del desempeño de los procesos y conformidad del producto y/o servicio	2.67	Deficiente	3	Satisfactorio

Pregunta	Estado Inicial		Estado Final	
	Valoración	Criterio	Valoración	Criterio
Se considera en la revisión el estado de las acciones correctivas y preventivas	2.47	Deficiente	3	Satisfactorio
Se consideran en la revisión las acciones de seguimiento de revisiones anteriores	2.83	Deficiente	3.20	Satisfactorio
Se consideran en la revisión los cambios planificados que afectarían al sistema de gestión de la calidad	2.93	Deficiente	3	Satisfactorio
Se consideran las recomendaciones para la mejora	3.67	Satisfactorio	4	Adecuado
Se consideran en la revisión los riesgos actualizados e identificados para la entidad	3.73	Satisfactorio	4	Adecuado
<b>Resultados de la revisión</b>				
Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos	3.00	Satisfactorio	3.33	Satisfactorio
Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre la mejora del producto con relación a los requisitos del cliente	3.67	Satisfactorio	3.83	
Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre las necesidades de recursos	3.83	Satisfactorio	4.00	Adecuado
<b>Gestión de los recursos</b>				
<b>Talento humano</b>				
<b>Generalidades</b>				
Los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas son competentes de acuerdo con la educación,	3.5	Satisfactorio	3.83	Satisfactorio

Pregunta	Estado Inicial		Estado Final	
	Valoración	Criterio	Valoración	Criterio
formación, habilidades y experiencia				
<b>Competencia, toma de conciencia y formación</b>				
Se determinan las competencias necesarias para los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas o que realizan trabajos que afectan la calidad del producto y/o servicio	4.27	Adecuado	4.27	Adecuado
Se proporciona la formación o se toman acciones para satisfacer esas necesidades	4.67	Adecuado	4.70	Adecuado
Se evalúan las acciones tomadas, en términos del impacto en la eficacia, eficiencia o efectividad del sistema de gestión de la calidad de la entidad.	4.00	Adecuado	4.27	Adecuado
Se concientiza a los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas, de la pertinencia e importancia de sus actividades y cómo ellos contribuyen a la consecución de los objetivos de calidad	4.00	Adecuado	4.07	Adecuado
Se tienen registros de la educación, formación, habilidades y experiencia de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas	3.97	Satisfactorio	4	Adecuado
<b>Infraestructura</b>				
Se ha determinado cuál es la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio	4.17	Adecuado	4.50	Adecuado
Incluye la infraestructura edificios, espacio de trabajo, servicios asociados (comunicaciones, transporte, vigilancia y otros),	4.20	Adecuado	4.24	Adecuado

Pregunta	Estado Inicial		Estado Final	
	Valoración	Criterio	Valoración	Criterio
equipos hardware y software, que se requieren para lograr la conformidad de los requisitos del producto y/o servicio.				
Se hace mantenimiento a la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio	3.13	Satisfactorio	3.50	Satisfactorio
<b>Ambiente de trabajo</b>				
Se identifican las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio	3.00	Satisfactorio	3.33	Satisfactorio
Se gestionan las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio	3.07	Satisfactorio	3.33	3.33
<b>Realización del producto o prestación del servicio</b>				
<b>Planificación de la realización del producto o prestación del servicio</b>				
Están planificados los procesos necesarios para la realización del producto o la prestación del servicio (procesos misionales)	3.00	Satisfactorio	3.33	Satisfactorio
Los procesos misionales se desarrollan de acuerdo a lo planificado.	1.83	Inadecuado	3	Satisfactorio
La planificación de estos procesos es consistente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad (4.1)	1.83	Inadecuado	3	Satisfactorio
La organización ha determinado los objetivos de calidad para el	2.17	Deficiente	3	Satisfactorio



Pregunta	Estado Inicial		Estado Final	
	Valoración	Criterio	Valoración	Criterio
producto o servicio				
La organización ha determinado la necesidad de establecer procesos documentados y proporciona recursos específicos para el producto y/o servicio	2.07	Deficiente	3	Satisfactorio
La organización ha determinado las actividades de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayos específicos para el producto y/o servicio y los criterios para su aceptación	3.33	Satisfactorio	3.66	Satisfactorio
La organización ha determinado los registros necesarios para evidenciar que los procesos misionales y el producto y/o servicio cumplen con los requisitos	2.93	Deficiente	3.87	Satisfactorio
<b>Procesos relacionados con los clientes</b>				
<b>Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio</b>				
La entidad ha determinado los requisitos del producto especificados por el cliente, incluyendo disponibilidad, entrega y apoyo	2.67	Deficiente	3	Satisfactorio
La entidad ha determinado los requisitos del producto no especificados por el cliente, pero necesarios para la utilización prevista o especificada	2.67	Deficiente	3.33	Satisfactorio
La entidad ha determinado los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto y/o servicio	2.73	Deficiente	3.87	Satisfactorio
Se han determinado otros requisitos relacionados con el producto y/o servicio, por parte de la entidad	2.00	Deficiente	3.5	Satisfactorio
<b>Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio</b>				

Pregunta	Estado Inicial		Estado Final	
	Valoración	Criterio	Valoración	Criterio
Se revisan y aseguran los requisitos relacionados con el producto y/o servicio antes que la entidad se comprometa a proporcionarlos al cliente	2.00	Deficiente	3	Satisfactorio
Se asegura la entidad que están resueltas las diferencias que pudieran existir entre los requisitos definidos y los expresados previamente por el cliente	2.00	Deficiente	3.33	Satisfactorio
Se asegura la entidad que tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos	2.00	Deficiente	3.83	Satisfactorio
Se conservan registros de los resultados de la revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio y de las acciones que en esta revisión se originen	2.67	Deficiente	3.5	Satisfactorio
Cuando hay cambios en los requisitos, se modifica la documentación y se asegura que los servidores públicos y/o particulares que ejerzan funciones públicas correspondientes sean conscientes de estas modificaciones.	2.37	Deficiente	3	Satisfactorio
<b>Comunicación con los clientes</b>				
Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a la información sobre el producto y/o servicio	3.17	Satisfactorio	4	Adecuado
Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a las consultas, contratos, solicitudes y modificaciones (antes de la prestación del servicio)	3.17	Satisfactorio	3.67	Satisfactorio
Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la Comunicación con los clientes relativa a su	2.50	Deficiente	3.17	Satisfactorio

Pregunta	Estado Inicial		Estado Final	
	Valoración	Criterio	Valoración	Criterio
retroalimentación, incluyendo reclamaciones, quejas, percepciones y sugerencias. (Posterior a la prestación del servicio)				
Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a la participación ciudadana	2.33	Deficiente	3.70	Satisfactorio
<b>Diseño y desarrollo</b>				Satisfactorio
<b>Planificación del diseño y desarrollo</b>				Satisfactorio
Se planifica el diseño y desarrollo del producto y/o servicio	2.37	Deficiente	3	Satisfactorio
Se controla el diseño y desarrollo del producto y/o servicio	2.40	Deficiente	3.83	Satisfactorio
Se determinan las etapas del diseño y desarrollo	2.40	Deficiente	3.03	Satisfactorio
Se determinan las actividades de revisión, verificación, y validación apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo	2.50	Deficiente	3.13	Satisfactorio
Se establece la responsabilidad y autoridad para el diseño y desarrollo	3.00	Satisfactorio	3.57	Satisfactorio
Se gestionan las relaciones entre los grupos comprometidos con el diseño y desarrollo, asegurando una eficaz comunicación entre los mismos	2.97	Deficiente	3	Satisfactorio
Se actualizan los resultados de la planificación a medida que progresa el diseño y desarrollo	3.00	Satisfactorio	3.07	Satisfactorio

Pregunta	Estado Inicial		Estado Final	
	Valoración	Criterio	Valoración	Criterio
<b>Elementos de entrada para el diseño y desarrollo</b>				Satisfactorio
Se determinan y se mantienen los registros de las entradas al diseño y desarrollo del producto y/o servicio	3.00	Satisfactorio	3.57	Satisfactorio
Se incluyen los requisitos funcionales y de desempeño en las entradas al diseño y desarrollo	3.00	Satisfactorio	3.43	Satisfactorio
Se incluyen los requisitos legales y reglamentarios en las entradas al diseño y desarrollo	3.13	Satisfactorio	3.57	Satisfactorio
Se incluye la información aplicable de diseños similares en las entradas al diseño y desarrollo	3.13	Satisfactorio	3.80	Satisfactorio
Se incluyen los requisitos esenciales en las entradas al diseño y desarrollo	3.20	Satisfactorio	4.00	Satisfactorio
Se revisa la adecuación de los elementos de entradas del diseño y desarrollo.	3.13	Satisfactorio	3.97	Satisfactorio
Los requisitos de entrada del diseño y desarrollo se presentan completos, libres de ambigüedades y sin contradicciones.	3.03	Satisfactorio	3.40	Satisfactorio
<b>Resultados del diseño y desarrollo</b>				
Se proporcionan los resultados del diseño y desarrollo de forma tal que permitan la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo	2.97	Deficiente	3	Satisfactorio
Se aprueban los resultados del diseño y desarrollo antes de su aceptación	3.33	Satisfactorio	3.40	Satisfactorio
Los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de entrada	3.33	Satisfactorio	3.53	Satisfactorio

Pregunta	Estado Inicial		Estado Final	
	Valoración	Criterio	Valoración	Criterio
Los resultados del diseño y desarrollo proporcionan información apropiada para la adquisición de bienes y servicios y para la producción y prestación del servicio	3.23	Satisfactorio	3.37	Satisfactorio
Los resultados del diseño y desarrollo contienen o hacen referencia a los criterios de aceptación del producto y/o servicio	3.13	Satisfactorio	3.83	Satisfactorio
Los resultados del diseño y desarrollo especifican las características esenciales para el uso seguro y correcto del producto y/o servicio	3.13	Satisfactorio	3.57	Satisfactorio
<b>Revisión del diseño y desarrollo</b>				Satisfactorio
Se realizan revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo, según lo planificado	3.03	Satisfactorio	3.17	Satisfactorio
En estas revisiones se evalúa la capacidad de los resultados del diseño para cumplir los requisitos	3.27	Satisfactorio	3.37	Satisfactorio
En estas revisiones se identifican problemas y se proporcionan acciones para resolverlos	3.83	Satisfactorio	4.00	Adecuado
En estas revisiones participan representantes de las áreas o procesos interesados en la etapa que se está revisando	4.33	Adecuado	4.57	Adecuado
Se conservan registros de los resultados de la revisión del diseño y desarrollo y de las acciones que en esta revisión se originen	4.50	Adecuado	4.50	Adecuado
<b>Verificación del diseño y desarrollo</b>				
Se realizan verificaciones sistemáticas del diseño y desarrollo,	3.37	Satisfactorio	3.83	Satisfactorio

Pregunta	Estado Inicial		Estado Final	
	Valoración	Criterio	Valoración	Criterio
según lo planificado				
En estas verificaciones se asegura que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo	3.33	Satisfactorio	3.57	Satisfactorio
Se registran los resultados de la verificación y las acciones derivadas de la misma	3.07	Satisfactorio	3.33	Satisfactorio
<b>Validación del diseño y desarrollo</b>		Satisfactorio		
Se realiza validación sistemática del diseño y desarrollo, según lo planificado	3.67	Satisfactorio	3.83	Satisfactorio
En esta validación se confirma que el producto y/o servicio es capaz de cumplir con los requisitos de uso o la aplicación especificada	3.67	Satisfactorio	4.00	Adecuado
La validación se realiza antes de la entrega del producto y/o servicio al cliente	3.73	Satisfactorio	3.83	Satisfactorio
Se registran los resultados de la validación y las acciones derivadas de la misma	3.57	Satisfactorio	3.70	Satisfactorio
<b>Control de cambios del diseño y desarrollo</b>				Satisfactorio
Se identifican y registran los cambios que se efectúan al diseño y desarrollo	3.70	Satisfactorio	3.83	Satisfactorio
Se revisan, verifican y validan los cambios hechos al diseño y desarrollo	3.80	Satisfactorio	4	Adecuado
Los cambios hechos al diseño y desarrollo se aprueban antes de la implementación	4.00	Satisfactorio	4.27	Adecuado

Pregunta	Estado Inicial		Estado Final	
	Valoración	Criterio	Valoración	Criterio
La revisión de los cambios del diseño y desarrollo incluye la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto y/o servicio ya entregado	3.00	Satisfactorio	3.33	Satisfactorio
Se registran los resultados de las revisiones de los cambios y las acciones que de ellas se derivan	3.50	Satisfactorio	4.00	Adecuado
<b>Adquisición de bienes y servicios</b>				
<b>Proceso de adquisición de bienes y servicios</b>				
Se asegura la entidad de que el producto y/o servicio adquirido cumple los requisitos especificados en los pliegos de condiciones, términos de referencia o en las disposiciones aplicables	3.50	Satisfactorio	3.87	Satisfactorio
Se establecen controles a los proveedores y a los productos y/o servicios adquiridos en función del impacto de los mismos sobre la realización del producto o prestación del servicio de la entidad	3.00	Satisfactorio	3.33	Satisfactorio
Se evalúa a los proveedores para su selección, con base en una selección objetiva (la escogencia se hace al ofrecimiento más favorable a la entidad y a los fines que ella busca, sin tener en consideración factores de afecto o de interés o motivación subjetiva).	3.97	Satisfactorio	4	Adecuado
Se evalúa a los proveedores para su selección, en función de su capacidad para suministrar productos y/o servicios de acuerdo con los requisitos definidos previamente por la entidad.	3.40	Satisfactorio	3.40	Satisfactorio

Pregunta	Estado Inicial		Estado Final	
	Valoración	Criterio	Valoración	Criterio
Están definidos los criterios de selección de los proveedores	3.63	Satisfactorio		
Están definidos los criterios de evaluación y reevaluación de los proveedores	3.63	Satisfactorio	3.83	Satisfactorio
Se registran los resultados de las evaluaciones y las acciones complementarias que de ellas se deriven	4.90	Adecuado	4.90	Adecuado
Existe un plan de compras adoptado por la Organización?	3.80	Satisfactorio	4	Adecuado
Los proveedores se encuentran debidamente inscritos en _el registro de proponentes?	3.80	Satisfactorio	4.27	Adecuado
Los bienes o servicios se encuentran debidamente inscritos en el CUBS (Catálogo único de bienes y servicios)	4.00	Satisfactorio	4	Adecuado
El Proceso contractual se encuentra publicado en el sistema de información para la contratación estatal SICE	4.03	Adecuado	4.57	Adecuado
El proceso contractual se reporta a la Cámara de Comercio	4.83	Adecuado	4.90	Adecuado
<b>Información para la adquisición de bienes y servicios</b>	3.83	Satisfactorio	4	Adecuado
Se definen los requisitos para el producto y/o servicio a comprar y los procedimientos, procesos y equipos asociados	3.73	Satisfactorio	4	Adecuado
Se definen los requisitos para la calificación del personal del proveedor o contratista	3.70	Satisfactorio	3.27	Satisfactorio
Se definen requisitos al proveedor o contratista de su sistema de gestión de la calidad	2.90	Deficiente	3.33	Satisfactorio



Pregunta	Estado Inicial		Estado Final	
	Valoración	Criterio	Valoración	Criterio
La entidad se asegura de la adecuación de los requisitos contenidos en los documentos de compras antes de comunicárselos al proveedor	2.83	Deficiente	3.27	Satisfactorio
<b>Verificación de los productos y/o servicios adquiridos</b>				
Están implementadas las actividades para la verificación del producto comprado respecto al cumplimiento de las especificaciones.	3.73	Satisfactorio	3.83	Satisfactorio
Si la entidad o su cliente se proponen verificar en las instalaciones del proveedor, el producto comprado, están definidos en los documentos de compra las disposiciones aplicables a esa verificación y el método de aceptación del producto y/o servicio.	3.33	Satisfactorio	3.83	Satisfactorio
<b>Producción y prestación de servicio</b>				
<b>Control de la producción y de la prestación del servicio</b>				
Se planifican las condiciones controladas bajo las cuales se debe producir o prestar el servicio.	3.83	Satisfactorio	4.00	Adecuado
La producción o prestación del servicio se lleva a cabo bajo estas condiciones controladas que han sido planificadas.	3.83	Satisfactorio	4.00	Adecuado
Las condiciones controladas incluyen información que especifica las características del producto y/o servicio (por ejemplo: fichas técnicas, protocolos del servicio)	3.63	Satisfactorio	3.83	Satisfactorio
Las condiciones controladas incluyen la disponibilidad de instrucciones de trabajo (por ejemplo: instructivos, guías, manuales, protocolos)	3.83	Satisfactorio	3.83	Satisfactorio

Pregunta	Estado Inicial		Estado Final	
	Valoración	Criterio	Valoración	Criterio
Las condiciones controladas incluyen equipo apropiado para la producción o prestación del servicio	3.00	Satisfactorio	3.30	Satisfactorio
Las condiciones controladas incluyen equipos para la medición y seguimiento	2.97	Deficiente	3	Satisfactorio
Las condiciones controladas incluyen la implementación de actividades de seguimiento y medición	3.37	Satisfactorio	3.57	Satisfactorio
Las condiciones controladas incluyen las actividades para la liberación y entrega, y posteriores a la entrega del producto y/o servicio	3.83	Satisfactorio	4	Adecuado
Las condiciones controladas incluyen los riegos de mayor probabilidad de ocurrencia	3.37	Satisfactorio	3.57	Satisfactorio
<b>Validación de los procesos de la producción y la prestación del servicio</b>				
Se validan aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos y/o servicios resultantes no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento y medición posteriores (procesos especiales).	3.50	Satisfactorio	3.57	Satisfactorio
La validación demuestra la capacidad del proceso para alcanzar los resultados planificados	3.40	Satisfactorio	3.83	Satisfactorio
En la validación se incluye la calificación y aprobación de procesos, equipos, personas y métodos.	3.00	Satisfactorio	4	Adecuado
En la validación se incluyen los requisitos para los registros.	2.97	Deficiente	3.83	Satisfactorio
En la validación se incluyen los requisitos para la revalidación.	3.00	Satisfactorio	4	Adecuado

Pregunta	Estado Inicial		Estado Final	
	Valoración	Criterio	Valoración	Criterio
<b>Identificación y trazabilidad</b>				
Se identifica el producto a través de las etapas de producción y prestación del servicio	2.33	Deficiente	3	Satisfactorio
Se identifica el estado del producto con respecto a los requisitos de medición y seguimiento	3.33	Satisfactorio	3.57	Satisfactorio
Se controla y registra la identificación única de producto y/o servicio.	3.23	Satisfactorio	3.23	Satisfactorio
<b>Propiedad del cliente (bienes suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto y/o servicio)</b>	3.53	Satisfactorio	3.83	Satisfactorio
Se cuidan los bienes de los clientes suministrados a la organización.	3.57	Satisfactorio	3.83	Satisfactorio
Se identifican, verifican, protegen y salvaguardan los bienes que son propiedad del cliente.	3.37	Satisfactorio	3.40	Satisfactorio
Se informa al cliente cuando algún bien de su propiedad se pierde, deteriora o se estime inadecuado para el uso	4.33	Adecuado	4.50	Adecuado
Se deja registro cuando algún bien de su propiedad se pierde, deteriora o se estime inadecuado para el uso	3.53	Satisfactorio	4	Adecuado
<b>Preservación del producto y/o servicio</b>				
Se preserva la conformidad del producto y/o servicio hasta el destino previsto.	3.37	Satisfactorio	3.57	Satisfactorio
La preservación del producto y/o servicio incluye la identificación, el manejo, el embalaje, el almacenamiento y protección.	3.13	Satisfactorio	3.27	Satisfactorio

Pregunta	Estado Inicial		Estado Final	
	Valoración	Criterio	Valoración	Criterio
La preservación del producto y/o servicio incluye también a las partes constitutivas del mismo.	3.17	Satisfactorio	3.37	Satisfactorio
<b>Control de los equipos de medición y seguimiento</b>				
Se identifican las mediciones, el seguimiento y los equipos necesarios para proporcionar evidencia de conformidad del producto y/o servicio con los requisitos.	3.70	Satisfactorio	4.00	Adecuado
Se asegura la entidad de que el seguimiento y medición pueden realizarse (de que se dispone de la capacidad para hacerlo), de acuerdo a los requisitos establecidos	3.63	Satisfactorio	3.73	Satisfactorio
Para validar los resultados de la medición, se calibran o se verifican los equipos de medición contra patrones de medición trazables a patrones nacionales o internacionales	3.93	Satisfactorio	4.07	Adecuado
Si no existen patrones de medición trazables a patrones nacionales o internacionales, la entidad se asegura de registrar la base utilizada para la calibración.	3.80	Satisfactorio	4.07	Adecuado
Cuando se detecta que un equipo de medición no tiene la capacidad de medición requerida, se le ajusta o reajusta según sea necesario.	4.13	Adecuado	4.27	Adecuado
Los equipos de medición se identifican para poder determinar su estado de calibración	4.00	Adecuado	4.07	Adecuado
Se protegen los equipos de medición contra ajustes que invaliden la calibración	3.63	Satisfactorio	4	Adecuado
Se protegen los equipos de medición contra daños y deterioro durante el manejo, mantenimiento y almacenamiento	4.50	Adecuado	4.83	Adecuado

Pregunta	Estado Inicial		Estado Final	
	Valoración	Criterio	Valoración	Criterio
Se tienen los registros de las calibraciones o verificaciones de los equipos de medición.	3.83	Satisfactorio	4	Adecuado
Se evalúa la validez de los resultados de las mediciones anteriores, cuando se encuentra que un equipo no está conforme con los requisitos.	3.83	Satisfactorio	3.83	Satisfactorio
Cuando se encuentra que un equipo de medición no está conforme con los requisitos, se toman las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto y/o servicio afectado.	3.00	Satisfactorio	3.57	Satisfactorio
Cuando se usa software o programas informáticos para actividades de seguimiento y medición de los requisitos, la entidad confirma su capacidad para satisfacer la aplicación prevista.	4.67	Adecuado	4.90	Adecuado
Esta confirmación metrológica de los programas informáticos se hace antes de iniciar su utilización y se confirma nuevamente cuando sea necesario.	2.83	Deficiente	3.57	Satisfactorio
<b>Medición, análisis y mejora</b>				
<b>Generalidades</b>				
Están planificados los procesos de medición y seguimiento, análisis y mejora.	3.00	Satisfactorio	3.37	Satisfactorio
Están implementados los procesos de medición y seguimiento, análisis y mejora.	4.00	Satisfactorio	4.17	Adecuado
Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora demuestran la conformidad del producto y/o servicio.	2.50	Deficiente	3.03	Satisfactorio

Pregunta	Estado Inicial		Estado Final	
	Valoración	Criterio	Valoración	Criterio
Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora aseguran la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad.	4.00	Adecuado	4.27	Adecuado
Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora permiten la mejora continua de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.	3.67	Satisfactorio	4.00	Adecuado
Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora comprenden la determinación de los métodos aplicables, incluidas las técnicas estadísticas y el alcance de su utilización.	3.50	Satisfactorio	3.83	Satisfactorio
<b>Seguimiento y medición</b>				
<b>Satisfacción del cliente</b>				
Se hace seguimiento de la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad	2,50	Deficiente	3.07	Satisfactorio
Se establecieron los métodos para obtener la información de la satisfacción del cliente.	2,50	Deficiente	3.07	Satisfactorio
<b>Auditoria interna (de calidad)</b>				
Se llevan a cabo a intervalos planificados las auditorías internas al sistema de gestión de la calidad.	3,00	Satisfactorio	3.83	Satisfactorio
En las auditorías internas de calidad se determina si el sistema es conforme con la norma NTC GP 1000:2004, con las disposiciones planificadas y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la entidad	2,97	Deficiente	3	Satisfactorio

Pregunta	Estado Inicial		Estado Final	
	Valoración	Criterio	Valoración	Criterio
En las auditorías internas de calidad se determina si el sistema de gestión de la calidad se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva	4,00	Adecuado	4.37	Adecuado
Las auditorías internas de calidad se planifican y programan considerando el estado y la importancia de los procesos y las áreas por auditar.	2,33	Deficiente	3	Satisfactorio
Las auditorías internas de calidad se planifican y programan considerando los resultados de auditorías previas	2,33	Deficiente	3.07	Satisfactorio
Se define el alcance, frecuencia y metodología de las auditorías internas de calidad.	3,33	Satisfactorio	4	Adecuado
Las auditorías internas de calidad las realiza personal independiente a las áreas auditadas, asegurando su objetividad e imparcialidad	3,43	Satisfactorio	4	Adecuado
Existe un procedimiento documentado que incluya la responsabilidad y requisitos para planificar y realizar las auditorías internas de calidad, registrar los resultados e informar de los mismos.	3,53	Satisfactorio	3.90	Satisfactorio
La dirección responsable del área auditada adopta acciones correctivas sobre las deficiencias encontradas, sin demora injustificada.	3,30	Satisfactorio	3.73	Satisfactorio
Las actividades de seguimiento a las auditorías incluyen la verificación de las acciones correctivas tomadas y el reporte del resultado de esta verificación.	3,07	Satisfactorio	3.57	Satisfactorio
Se conservan registros de los resultados de las auditorías internas.	2,07	Deficiente	3.07	Satisfactorio

Pregunta	Estado Inicial		Estado Final	
	Valoración	Criterio	Valoración	Criterio
<b>Seguimiento y medición de los procesos</b>				
Se aplica un sistema de evaluación apropiado para el seguimiento y, cuando sea aplicable, para la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad.	2,07	Deficiente	3.07	Satisfactorio
El sistema de evaluación demuestra la eficacia, la eficiencia y la efectividad	2,67	Deficiente	3.83	Satisfactorio
Se efectúan correcciones y se toman acciones correctivas, según sea conveniente, cuando no se alcanzan los resultados planificados.	1,97	Inadecuado	3.57	Satisfactorio
Se facilita a los clientes y a las partes interesadas, el seguimiento a los resultados de la evaluación.	2,33	Deficiente	3.00	Adecuado
Están disponibles los resultados pertinentes del sistema de evaluación y son difundidos de manera permanente a los clientes y partes interesadas, a través de páginas web.	1,33	Inadecuado	3.57	Deficiente
<b>Seguimiento y medición del producto y/o servicio</b>				
Se mide y se hace seguimiento a las características del producto y/o servicio	1,13	Inadecuado	3.00	Satisfactorio
Se verifica el cumplimiento de los requisitos del producto y/o servicio	1,00	Inadecuado	3.07	Satisfactorio
Se hace el seguimiento y la medición de las características del producto y/o servicio en etapas apropiadas, de acuerdo a como se planificó	2,83	Deficiente	3.27	Satisfactorio
Se mantiene la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación del producto y/o servicio	3,07	Satisfactorio	3.57	Satisfactorio



Pregunta	Estado Inicial		Estado Final	
	Valoración	Criterio	Valoración	Criterio
Los registros que se mantienen, incluyen la autoridad responsable de la liberación del producto y/o servicio	3,33	Satisfactorio	3.57	Adecuado
Se libera el producto únicamente cuando ha cumplido satisfactoriamente con las disposiciones planificadas	3,50	Satisfactorio	3.50	Satisfactorio
Cuando se libera el producto sin que se hayan cumplido las disposiciones planificadas, se asegura su aprobación por una autoridad pertinente en la entidad o por el cliente.	1,83	Inadecuado	2.07	Deficiente
<b>Control de producto y/o servicio no conforme</b>				
Se identifica el producto y/o servicio no conforme para prevenir uso o entrega no intencional	4,00	Adecuado	4.27	Adecuado
Se controla el producto y/o servicio no conforme para prevenir uso o entrega no intencional	3,87	Satisfactorio	4.00	Adecuado
Se ha documentado un procedimiento que defina los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto y/o servicio no conforme	2,80	Deficiente	3.07	Adecuado
Se hace tratamiento de los productos y/o servicios no conformes mediante la definición de acciones para eliminar la no conformidad detectada ó autorizar su uso bajo concesión ó definir acciones para impedir su uso o aplicación.	2,53	Deficiente	3	Satisfactorio
Cuando se autoriza el uso, aceptación bajo concesión de un producto no conforme, esto lo hace una autoridad pertinente en la entidad o el cliente, cuando sea aplicable.	3,07	Satisfactorio	3.27	Satisfactorio
Se conservan registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluidas las concesiones.	3,30	Satisfactorio	3.50	Satisfactorio

Pregunta	Estado Inicial		Estado Final	
	Valoración	Criterio	Valoración	Criterio
Los productos corregidos se someten a una nueva verificación	1,87	Inadecuado	3	Satisfactorio
Se adoptan acciones apropiadas, respecto a las consecuencias de la no conformidad detectada, cuando el producto esta en uso o ya fue entregado	2,93	Deficiente	3,80	Satisfactorio
<b>Análisis de datos</b>				
Se determina cuáles son los datos apropiados para demostrar la conveniencia, eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad y para evaluar donde se puede realizar la mejora continua	3,17	Satisfactorio	4,13	Adecuado
Se recopilan los datos apropiados para demostrar la conveniencia, eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad y para evaluar donde se puede realizar la mejora continua	4,03	Adecuado	4,33	Adecuado
Se analizan los datos apropiados para demostrar la conveniencia, eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad y para evaluar donde se puede realizar la mejora continua	2,70	Deficiente	3,63	Satisfactorio
Se incluyen dentro de estos datos, los datos generados por el sistema de evaluación para el seguimiento y medición y los generados por otra fuente.	2,67	Deficiente	3,50	Satisfactorio
El análisis de datos proporciona información sobre la satisfacción del cliente	3,07	Satisfactorio	3,83	Satisfactorio
El análisis de datos proporciona información sobre la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.	3,00	Satisfactorio	3,83	

Pregunta	Estado Inicial		Estado Final	
	Valoración	Criterio	Valoración	Criterio
El análisis de datos proporciona información sobre las características y tendencias de los procesos y de los productos y/o servicios, incluyendo las oportunidades de tomar acciones preventivas	3,83	Satisfactorio	4	Satisfactorio
El análisis de datos proporciona información sobre los proveedores.	1,83	Inadecuado	3	Satisfactorio
<b>Mejora</b>				
<b>Mejora continua</b>				
La mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad incluye aspectos tales como: la política de calidad, objetivos de calidad, resultados de auditorías internas de calidad, análisis de datos, sistema de evaluación para seguimiento y medición, acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección	2,87	Deficiente	3,80	Satisfactorio
<b>Acciones correctivas</b>				
Se eliminan las causas de las no conformidades para que no vuelvan a ocurrir.	2,33	Deficiente	3,00	Satisfactorio
Son apropiadas las acciones correctivas, a los efectos de las no conformidades encontradas	1,63	Inadecuado	3	Satisfactorio
Existe un procedimiento documentado que defina los requisitos para: identificar las no conformidades, determinar las causas, evaluar la toma de acciones, determinar e implementar la acción, registrar los resultados de la acción y revisar la acción tomada	2,50	Deficiente	3.50	Satisfactorio

Pregunta	Estado Inicial		Estado Final	
	Valoración	Criterio	Valoración	Criterio
Se mantienen registros de las acciones correctivas tomadas y de sus resultados	2,00	Deficiente	3,67	Satisfactorio
<b>Acciones preventivas</b>				
Se eliminan las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia	1,67	Inadecuado	3,50	Satisfactorio
Son apropiadas las acciones preventivas, a los efectos de los problemas potenciales.	2,60	Deficiente	3,40	Satisfactorio
Existe un procedimiento documentado que defina los requisitos para: identificar las no conformidades potenciales y sus causas, evaluar la necesidad de tomar acciones preventivas, determinar e implementar la acción, registrar los resultados de la acción y revisar la acción preventiva tomada.	2,97	Deficiente	3.33	Satisfactorio
Se toman como base los mapas de riesgos para establecer acciones preventivas	3,47	Satisfactorio	3.80	Satisfactorio
Se mantienen registros de las acciones preventivas tomadas y de sus resultados	2,20	Deficiente	3,47	Satisfactorio